Mobilfunkanbieterstudie 2016/2017

15 Mobilfunkanbieter im Vergleich – Studie zur Evaluierung der wichtigsten deutschen Mobilfunkanbieter

smart checker *Schlau vergleichen, besser surfen.*

Inhaltsverzeichnis

1. 15 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 19
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. 15 Mobilfunkanbieter im Vergleich

Der deutsche Mobilfunkmarkt setzt sein Wachstum ungebremst fort. Lag die Teilnehmerzahl im dritten Quartal 2015 noch bei etwas weniger als 114 Millionen stieg sie bis zum dritten Quartal 2016 auf fast 129 Millionen Teilnehmer.[1] Damit entfallen inzwischen durchschnittlich 1,6 SIM-Karten auf jeden einzelnen Bundesbürger. Dies lässt sich zum einen darauf zurückführen, dass Mobilfunkkunden teilweise mehrere SIM-Karten nutzen. Zum anderen kommen inzwischen aber auch SIM-Karten zunehmend bei der Kommunikation zwischen Maschinen (*Machine-to-Machine*) zum Einsatz.

Bei den aktiven SIM-Karten stieg der Anteil der Postpaid-Anschlüsse von 58 Prozent Ende 2014 auf 60 Prozent bis Ende 2015. Deutlicher war der Anstieg bei den aktiven SIM-Karten mit Nutzung der LTE-Technologie. Hier stieg die Zahl im selben Zeitraum von 17 Millionen auf 27 Millionen.[2] Dies verdeutlicht das Bedürfnis der Mobilfunkkunden nach schnellen mobilen Datenverbindungen. Unterstrichen wird diese Statistik durch den stetig steigenden Datenverbrauch der deutschen Mobilfunkkunden. Lag das durchschnittliche monatliche Datenvolumen im Jahre 2009 bei lediglich 27 Megabyte (MB), sind für Ende 2016 510 Megabyte prognostiziert.[3]

Das Wachstum des Mobilfunkmarktes spiegelt sich auch in den Statistiken für die Endgeräte wider. In 2016 verwendeten bereits 74 Prozent der Deutschen ein Smartphone. Neben der Telefonie werden die Geräte vor allem für Foto- und Videoaufnahmen sowie als Suchmaschine genutzt. Darüberhinaus nehmen Smartphones zunehmend eine Schlüsselrolle als Schaltzentrale in dem Bereich „Internet der Dinge“ ein.[4]

Mit den neuen Anforderungen der Mobilfunkkunden und der zunehmenden Zahl von Smartphone-Nutzern wächst auch das Tarifangebot der Mobilfunkanbieter. Neben dem Preis unterscheiden sich die Angebote dabei vor allem durch die Netz- und die Servicequalität. Diese lassen sich durch den einzelnen Kunden vor einem Tarifabschluss allerdings nur schwer einschätzen. Eine umfassende und sachliche Bewertung der verschiedenen Angebote ist für den Kunden daher kaum möglich.

Hier setzt die Mobilfunkanbieterstudie 2016/2017 von SmartChecker an, in der 15 deutsche Mobilfunkanbieter mit Blick auf die gebotene Netz- und Servicequalität analysiert werden. Auf Basis vorab definierter Kriterien vergibt SmartChecker sogenannte Qualitätssiegel. Diese Siegel werde in der Form von „Empfangsbalken“ visualisiert, wobei 1 Balken der Note „mangelhaft“ und 5 Balken der Note „sehr gut“ entsprechen.

---

[1] Teilnehmerentwicklung im Mobilfunk; www.bundesnetzagentur.de
[2] Jahresbericht 2015; www.bundesnetzagentur.de
[3] Durchschnittliches Datenvolumen im Monat pro Mobilfunkanschluss in Deutschland; de.statista.com
[4] Smartphone-Markt: Konjunktur und Trends; www.bitkom.org

Mit der Mobilfunkanbieterstudie verfolgt SmartChecker das Ziel den Mobilfunkkunden eine fundierte Hilfestellung bei der Auswahl des geeigneten Mobilfunkanbieters zu bieten.

1.1. Bestandteile der Studie

Die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie gliedert sich in zwei Untersuchungsbereiche:

Netzqualität: Die Bewertung der Netzqualität basiert auf den Ergebnissen des Netztests der renommierten Telekommunikationsfachzeitschrift *connect* (Magazin 1/2017). Im Rahmen dieses Tests wurde die Netzqualität sowohl für das Telefonieren als auch das mobile Surfen im Internet untersucht.

Servicequalität: Für die Untersuchung der Servicequalität wurden die Anbieter mit Blick auf die Bereiche Angebot, Hotline und Onlineshop bewertet. Dabei wurden diese Untersuchungsbereiche wiederum in Unterbereiche gegliedert. Für die konkrete Untersuchung wurden u.a. Testanrufe (sog. *Mystery Calls*) und Testchatanfragen (sog. *Mystery Chats*) durchgeführt. Diese wurden unter Zuhilfenahme vorab definierter Nutzerprofile durchgeführt, um die Bedürfnisse der verschiedenen Nutzergruppen bestmöglich zu berücksichtigen. Neben den Testanrufen und Testchatanfragen wurden zudem die Webseiten der untersuchten Mobilfunkanbieter hinsichtlich ihrer Qualität in den Bereichen Informationsdarstellung, Transparenz und Abschlussprozess analysiert.

Gesamtbewertung pro Anbieter: Auf Grundlage der erzielten Bewertungen der einzelnen Mobilfunkanbieter in den beiden Dimensionen Netzqualität und Servicequalität wurde abschließend eine Gesamtbewertung aller 15 Anbieter durchgeführt.

Untersuchungsbereiche der Mobilfunkanbieterstudie

Netzqualität

Telefonieren	**- Stadt und Umland** **- Autobahn**
Mobiles Internet	**- Stadt und Umland** **- Autobahn**

Servicequalität

Angebot	**- Tarife** **- Hardware** - Anzahl - Vielfalt
Hotline	**- Kosten** - Festnetz (Interessenten) - Mobilfunk (Interessenten) - Festnetz (Vertragskunden) - Mobilfunk (Vertragskunden) **- Verfügbarkeit** - Werktags - Wochenende **- Wartezeit** **- Beratungsqualität** - Fachwissen Tarife - Fachwissen Hardware - Kundenumgang
Onlineshops	**- Kontaktmöglichkeiten** - E-Mail-Adresse - Kontaktformular - Kundenforum **- Chat** - Verfügbarkeit - Wartezeit - Fachwissen Tarife - Fachwissen Hardware - Kundenumgang **- Selfcare*** **- Benutzerfreundlichekeit** - Informationen - Transparenz - Abschluss **- Datenschutzerklärung**

Gesamtbewertung der Mobilfunkanbieter

1.2. Auswahl der Mobilfunkanbieter

Für die vorliegende Studie hat SmartChecker 15 Anbieter auf dem deutschen Mobilfunkmarkt untersucht.

Die Auswahl der Anbieter erfolgte gemäß den folgenden Kriterien:

- Marktpräsenz – Anzahl Vertragskunden
- Historie – Dauer der Marktpräsenz
- Relevanz – Bekanntheitsgrad

Die untersuchten Anbieter unterteilen sich in *Carrier* und *Mobile Virtual Network Operator* (MVNOs). Während die Carrier als Betreiber der Netze fungieren, greifen die MVNOs auf die Netzinfrastruktur der Netzbetreiber zu, indem sie Netzkapazitäten bei diesen mieten. In der Folge können MVNOs dadurch eigene Tarifmodelle anbieten.

Lange Zeit war der deutsche Mobilfunkmarkt durch die vier Netzbetreiber E-Plus, o2 (Telefónica), Telekom und Vodafone geprägt. Durch die Übernahme von E-Plus durch den o2-Mutterkonzern Telefónica gibt es seit 2014 nur noch drei Netzbetreiber in Deutschland. Neben diesen drei Netzbetreibern wurden folgende weitere Mobilfunkanbieter untersucht: 1&1, BASE, Blau, BILDmobil, congstar, freenetmobile, FYVE, klarmobil.de, OTELO, simyo, smartmobil.de und Tele2.

1.3. Bewertungsmodell

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

Gewichtung: Auf Basis einer von SmartChecker in 2016 durchgeführten Onlineumfrage mit insgesamt 1164 Probanden wurden die Untersuchungsparameter in den Dimensionen Netzqualität und Servicequalität entsprechend ihrer ermittelten Bedeutung für die Verbraucher gewichtet. Für die Gesamtbewertung der einzelnen Anbieter wurden die Dimensionen Netzqualität und Servicequalität ebenfalls entsprechend ihrer Bedeutung gewichtet.

- 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 Untersuchungsparameter wurden gemäß ihrer, durch die Onlineumfrage ermittelten, Bedeutung 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	**0,92**								
Telefonieren		**0,50**							
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
Mobiles Surfen		**0,50**							
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
Service	**0,08**								
Angebot		**0,43**							
Tarife			0,89						
Hardware			0,12						
Anzahl				0,50	**1** <5	**2** 5-10	**3** 11-20	**4** 21-30	**5** >30
Vielfalt				0,50	**1** ≤3 Marken	**2** 4-5 Marken	**3** 6-7 Marken	**4** 8-9 Marken	**5** ≥10 Marken
Hotline		**0,32**							
Kosten			0,29						
Festnetz (Vertragskunden)				0,20	**1** >42 Ct./Min.	**2** netzabhängig.	**3** 16-42 Ct./Min.	**4** 11-15 Ct./Min.	**5** < 10 Ct./Min.
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,30	**1** >1,00 €/Min.	**2** 43-99 Ct./Min.	**3** netzabhängig	**4** 1-42 Ct./Min.	**5** kostenlos
Festnetz (Interessenten)				0,20	**1** >42 Ct./Min.	**2** netzabhängig	**3** 16-42 Ct./Min.	**4** 11-15 Ct./Min.	**5** < 10 Ct./Min.
Mobilfunk (Interessenten)				0,30	**1** >1,00 €/Min.	**2** 43-99 Ct./Min.	**3** netzabhängig	**4** 1-42 Ct./Min.	**5** kostenlos
Verfügbarkeit			0,21						
Werktags (Vertragskunden)				0,41	**1** ≤8 h	**2** 9-12 h	**3** 13-16 h	**4** 17-20 h	**5** 21-24 h
Wochenende (Vertragskunden)				0,09	**1** ≤12 h	**2** 13-16 h	**3** 17-28 h	**4** 29-35 h	**5** ≥36 h
Werktags (Interessenten)				0,41	**1** ≤8 h	**2** 9-12 h	**3** 16-16 h	**4** 17-20 h	**5** 21-24 h
Wochenende (Interessenten)				0,09	**1** ≤12 h	**2** 13-16 h	**3** 17-28 h	**4** 29-36 h	**5** ≥36 h
Wartezeit			0,23		**1** >4 Min.	**2** 3-4 Min.	**3** 1-2 Min.	**4** <1 Min.	**5** Keine
Beratung			0,27						
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				0,35	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Onlineshop		**0,25**							
Kontaktmöglichkeiten			0,21						
eMail-Adresse				0,33	**1** nicht vorhanden				**5** vorhanden
Kontaktformular				0,33	**1** nicht vorhanden				**5** vorhanden
Kundenforum				0,33	**1** nicht vorhanden				**5** vorhanden
Chat			0,15						
Verfügbarkeit				0,20	**1** nicht vorhanden				**5** vorhanden
Wartezeit				0,20	**1** ≥5 Min.	**2** 4-4:59 Min.	**3** 2-3:59 Min.	**4** 1:01-1:59 Min.	**5** ≤1 Min.
Fachwissen Hardware				0,20	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Fachwissen Tarife				0,20	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Kundenumgang				0,20	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Userbereich			0,18		**1** nicht vorhanden				**5** vorhanden
Usability			0,23						
Informationen				0,33	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Transparenz				0,33	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Abschluss				0,33	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Datenschutz			0,23		**1** nicht vorhanden		**3** in AGBs		**5** vorhanden

Bewertungssystem: Diese Studie verwendet ein Bewertungssystem von 1 (mangelhaft) bis 5 (sehr gut), um die Gesamtqualität der untersuchten Anbieter zu quantifizieren. Die Gesamtbewertungen von 1 bis 5 werden durch „Empfangsbalken“ dargestellt, wobei die Bewertung mit fünf Empfangsbalken der Bewertung „sehr gut“ und die Bewertung mit nur einem Empfangsbalken der Bewertung „mangelhaft“ entspricht.

Zur Berechnung der Gesamtnoten wurden die Ergebnisse auf eine Nachkommastelle gerundet. Die sich so ergebenden Bewertungen und die Anzahl der Empfangsbalken werden in der folgenden Tabelle dargestellt.

SmartChecker-Bewertungssystem

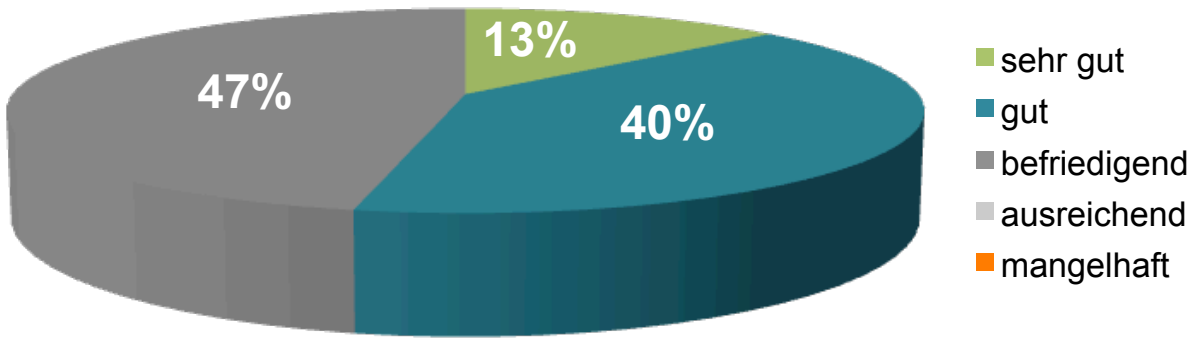
Gesamtpunkte	Bewertung	Empfangsbalken
4,5-5,0	sehr gut	
3,5-4,4	gut	
2,5-3,4	befriedigend	
1,5-2,4	ausreichend	
1,0-1,4	mangelhaft	

Qualitätssiegel: Auf Basis der ermittelten Qualität der einzelnen Mobilfunkanbieter

2. Gesamtergebnisse

Während sich die Gesamtergebnisse der beiden vorangegangenen Studien ausschließlich in den Notenbereichen „gut“ und „befriedigend“ bewegten, konnten im Rahmen der aktuellen Studie auch Ergebnisse im Notenbereich „sehr gut“ erzielt werden. In der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 erreichten 61% der untersuchten Anbieter die Note „befriedigend“ und 39% die Note „gut“. Im Zuge der vorliegenden Studie verteilen sich die Ergebnisse wie folgt: 47% liegen im Notenbereich „befriedigend“, 40% erhalten die Note „gut“ und 13% erzielen die Bestnote „sehr gut“. Kein Anbieter muss sich mit den Noten „ausreichend“ oder „mangelhaft“ zufriedengeben. Damit haben sich die Gesamtergebnisse der getesteten Mobilfunkanbieter erneut verbessern können.

Verteilung der Gesamtergebnisse aller untersuchten Anbieter



Bei den mit der Gesamtnote „sehr gut“ bewerteten Anbietern handelt es sich um die Telekom (4,5) und das Telekom-Tochterunternehmen congstar (4,5). Neben der hohen Servicequalität lässt sich dies vor allem auf die sehr gute Bewertung des D1-Netzes und die hohe Bedeutung der Netzqualität für die Mobilfunkkunden zurückführen. Auf die Spitzenreiter folgen sechs Anbieter mit der Note „gut“. Insbesondere freenetmobile und Vodafone liegen mit 4,2 Punkten nicht weit von der Note „sehr gut“ entfernt. Da freenetmobile Tarife sowohl im D1-Netz als auch im D2-Netz anbietet, kann der Discounter vor allem von der herausragenden Bewertung des D1-Netzes profitieren. Alle weiteren Anbieter mit der Note „gut“ bewegen sich im D2-Netz. Mit klarmobil.de landet nur ein einziger Anbieter im Notenbereich „gut“, der auch das o2-Netz (neben dem D2-Netz) nutzt. Dies lässt sich auf die deutlich schlechtere Bewertung der Netzqualität für o2 zurückführen. Das Notensegment „befriedigend“ wird letztlich ausschließlich von Anbietern im o2-Netz besetzt.

Gegenüber der Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 hat sich die durchschnittliche Gesamtbewertung der Anbieter von 3,3 auf 3,4 verbessert. Dabei konnte die Netzqualität um 0,4 auf nun 3,4 und die Servicequalität um 0,2 auf aktuell 3,8 zulegen.

Übersicht der Gesamtbewertungen aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Netzqualität	Bewertung Servicequalität	Gesamt
Telekom	4,5	4,8	**4,5**
congstar	4,5	4,3	**4,5**
freenetmobile	4,3	3,0	**4,2**
Vodafone	4,2	4,8	**4,2**
OTELO	4,2	3,3	**4,1**
FYVE	4,2	3,0	**4,1**
BILDmobil	4,2	2,8	**4,0**
klarmobil.de	3,7	3,3	**3,6**
1&1	3,3	4,1	**3,3**
o2	2,4	4,4	**2,5**
BASE	2,4	4,3	**2,5**
smartmobil.de	2,4	3,8	**2,5**
Blau	2,4	3,8	**2,5**
simyo	2,4	3,7	**2,5**
Tele2	2,4	3,6	**2,5**
Ø	*3,4*	*3,8*	***3,4***

3. Detailergebnisse Netzqualität

Die Bewertung der Netzqualität gliedert sich in die zwei übergeordneten Kategorien „Telefonie“ und „Mobiles Internet“. Innerhalb dieser Kategorien wird jeweils eine weitere Untergliederung in die Subkategorien „Stadt und Umland“ und „Autobahn“ vorgenommen. Als Datengrundlage dient der connect-Netztest 2017 (Ausgabe 1/2017). Für die abschließenden Bewertungen werden die connect-Ergebnisse mit Hilfe des offiziellen IHK-Notenschlüssels in das Bewertungssystem der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie überführt.

Übersicht Netzqualität aller untersuchten Anbieter

Netzqualität		
Mobilfunknetzbetreiber	**Netznutzer**	**Bewertung**
Telekom (D1)	Telekom, freenetmobile, congstar, klarmobil.de	4,5
Vodafone (D2)	Vodafone, BILDmobil, FYVE, OTELO, 1&1, freenetmobile, klarmobil.de	4,2
o2	o2, klarmobil.de, BASE, smartmobil.de	2,4
E-Plus	1&1, simyo, Blau, Tele2	2,4

Bei den Bewertungen der Netzqualität ist zunächst auf eine besondere Entwicklung auf dem deutschen Mobilfunkmarkt hinzuweisen. Lange Zeit war der Mobilfunksektor durch die vier Netzbetreiber Telekom (D1), Vodafone (D2), o2 und E-Plus geprägt. Inzwischen hat sich die Zahl der Netzbetreiber im Zuge der Übernahme von E-Plus durch den o2-Mutterkonzern Telefónica auf nun drei reduziert. Die Netzintegration der Mobilfunknetze von o2 und E-Plus schreitet stetig voran. Als Folge daraus wurde das Netz von E-Plus im aktuellen connect-Netztest nicht mehr separat untersucht. Dennoch weist die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie E-Plus explizit mit aus, da einzelne Anbieter ihre Angebote noch im E-Plus-Netz bereitstellen. Da aber lediglich die Netzqualität für das „gesamte“ o2-Netz (inklusive E-Plus) bewertet wurde, entsprechen sich die ausgewiesenen Netzqualitäten von o2 und E-Plus.

Zum wiederholten Male kann sich die Telekom den ersten Platz bei der Netzqualität sichern. Mit einem Punktewert von 4,5 erzielt das Netz der Telekom die Bestnote „sehr gut“. Damit können sich die Bonner gegenüber der letzten SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 (4,3 – „gut“) noch einmal verbessern. Das Netz der Telekom wird auch von den Anbietern congstar, freenetmobile und klarmobil.de genutzt, welche damit ebenfalls von der Bestnote des D1-Netzes profitieren können. Erneut auf dem zweiten Rang der Netzbewertung landet Vodafone. Das D2-Netz kann im Vergleich zur letzten Studie sogar noch deutlicher zulegen und verbessert seine Bewertung von 3,8 auf 4,2. Damit liegt das D2-Netz erneut im Notenbereich „gut“. Im Netz von Vodafone bewegen sich auch die Anbieter 1&1, BILDmobil, freenetmobile, FYVE, klarmobil.de sowie OTELO.

Abgeschlagen mit einer Netzbewertung von nur 2,4 („ausreichend“) landet das Netz von o2 auf dem dritten und letzten Rang. In der vorangegangenen Studie konnte o2 mit einer Bewertung von 2,7 immerhin noch die Note „befriedigend“ erreichen. Wie oben bereits erwähnt ist allerdings die Netzintegration mit dem E-Plus-Netz bei dem aktuellen Ergebnis zu berücksichtigen. Der o2-Mutterkonzern Telefónica hat hier in den letzten Monaten große Anstrengungen unternommen. Mittelfristig soll sich die Netzintegration in einer verbesserten Netzqualität für die Mobilfunkkunden niederschlagen. Vor diesem Hintergrund können bereits jetzt die Ergebnisse der nächsten SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie mit Spannung erwartet werden. Im Netz von o2 bewegen sich auch die Anbieter 1&1, Blau, simyo und Tele2.

Wie aus den bisherigen Ausführungen ersichtlich wird, bieten einzelne Anbieter (1&1, freenetmobile, klarmobil.de) Tarife in mehr als nur einem Mobilfunknetz an. In diesen Fällen wurde ein Mittelwert aus den Bewertungen für die einzelnen relevanten Netze errechnet. Dadurch soll eine repräsentative Bewertung gewahrt werden.

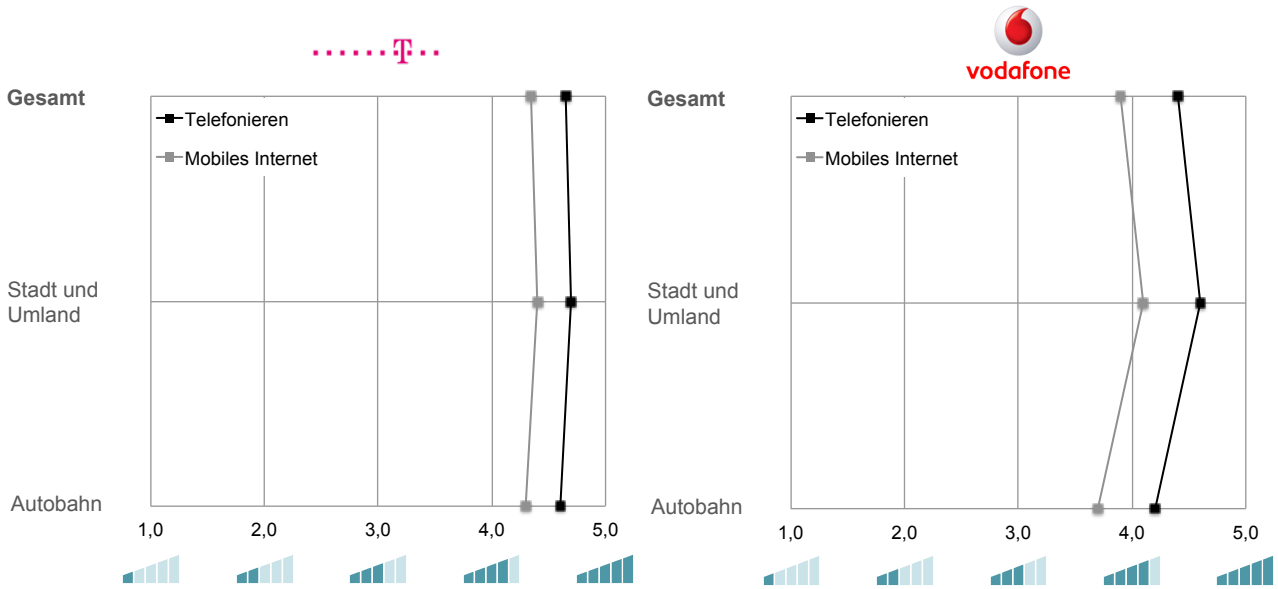
Im Zuge der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2016/2017 wurde als weiterer Untersuchungsbestandteil eine Onlineumfrage mit 1164 Teilnehmern durchgeführt. Dabei wurden die Teilnehmer u.a. nach der **wahrgenommenen** Netzqualität befragt. Während sich für die Netze der Telekom (D1) und von Vodafone (D2) eine etwas schlechtere wahrgenommene Netzqualität im Vergleich zu den connect-Ergebnissen ergibt, zeigt sich für o2 und E-Plus ein signifikant anderes Bild. Hier liegt die wahrgenommene Netzqualität deutlich über den Ergebnissen des connect-Netztests. Mit Teilnehmerbewertungen von 3,9 (o2) und 3,8 (E-Plus) liegen die Ergebnisse 1,5 bzw. 1,4 Punkte oberhalb der connect-Netzbewertung von 2,4 Punkten.

Übersicht wahrgenommene und gemessene Netzqualität

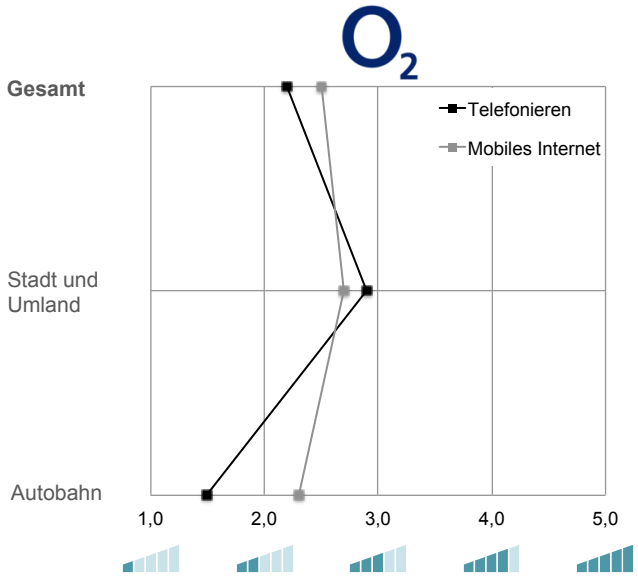
Netzqualität		
Mobilfunk-netzbetreiber	**SmartChecker-Befragung**	**connect-Ergebnisse**
Telekom (D1)	**4,3**	**4,5**
Vodafone (D2)	**4,1**	**4,2**
o2	**3,9**	**2,4**
E-Plus	**3,8**	**2,4**

Ein Blick auf die connect-Netzbewertungen für die Kategorien „Telefonieren“ und „Mobiles Internet“ sowie die Subkategorien „Stadt und Umland“ und „Autobahn“ zeigt, dass die Bewertungen für die Telefonie sowohl für die Telekom als auch Vodafone oberhalb der Ergebnisse für das mobile Internet liegen. Mit einem Wert von 4,7 erreicht das Telekom-Netz für die Telefonie einen her-

ausragenden Wert. Für das mobile Internet erhalten die Bonner eine Bewertung von 4,4. Das D2-Netz von Vodafone erzielt eine Bewertung von 4,4 für die Telefonie und einen Wert von 3,9 für das mobile Internet.



Ein variableres Bild ergibt sich für das Netz von o2. In Abhängigkeit der betrachteten Subkategorie erhält das mobile Internet eine bessere Bewertung als die Telefonie und umgekehrt. In Summe ergibt sich für die Telefonie eine Netzbewertung mit nur 2,2 und ein Ergebnis von immerhin 2,5 für das mobile Internet.



3.1. Telefonieren

Der Untersuchungsbereich „Telefonie“ untergliedert sich in die Subkategorien „Stadt“ und „Autobahn“. Die Ergebnisse des connect-Netztests werden mit Hilfe des IHK-Notenschlüssels in das SmartChecker-Bewertungssystem übertragen.

Übersicht Netzqualität Telefonieren aller untersuchten Anbieter

Netzqualität Telefonieren		
Mobilfunknetzbetreiber	**Netznutzer**	**Bewertung**
Telekom (D1)	Telekom, freenetmobile, congstar, klarmobil.de	4,7
Vodafone (D2)	Vodafone, BILDmobil, FYVE, OTELO, 1&1, freenetmobile, klarmobil.de	4,4
o2	o2, klarmobil.de, BASE, smartmobil.de	2,2
E-Plus	1&1, simyo, Blau, Tele2	2,2

Mit Blick auf die Netzqualität im Bereich der Telefonie können sowohl die Telekom als auch Vodafone einen großen Erfolg vorweisen. Im Vergleich zur letzten SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie können sich beide Netze um 0,7 Punkte verbessern. Das Netz der Telekom erreicht in der aktuellen Studie eine Bewertung von 4,7, während das Netz von Vodafone ein Ergebnis von 4,4 erreichen kann. Die Telekom erzielt damit die Bestnote „sehr gut“, wohingegen Vodafone knapp an der Bestnote scheitert und sich mit „gut“ zufriedengeben muss. Eine Verschlechterung hat das Netz von o2 zu verzeichnen. Das Testergebnis der vergangenen Studie (2,3) wurde dieses Mal mit 2,2 unterschritten. Deutlicher sieht die Verschlechterung für E-Plus aus, die im Rahmen der letzten Studie immerhin noch einen Wert von 2,7 erzielten. Auf der Notenskala liegt das o2-Netz schließlich nur im Notenbereich „ausreichend“.

Übersicht Netzqualität Telefonieren Stadt und Autobahn

Netzqualität Telefonieren			
Mobilfunk-netzbetreiber	**Netznutzer**	**Bewertung**	
		Stadt	**Autobahn**
Telekom (D1)	Telekom, freenetmobile, congstar, klarmobil.de	4,7	4,6
Vodafone (D2)	Vodafone, BILDmobil, FYVE, OTELO, 1&1, freenetmobile, klarmobil.de	4,6	4,2
o2	o2, klarmobil.de, BASE, smartmobil.de	2,9	1,5
E-Plus	1&1, simyo, Blau, Tele2	2,9	1,5

Die Telekom und Vodafone dürfen sich in beiden Subkategorien („Stadt“ und „Autobahn“) über hervorragende Werte freuen. Mit den Werten 4,7 (Stadt) beziehungsweise 4,6 (Autobahn) erreicht die Telekom gleich zwei Mal die Note „sehr gut“. Vodafone kann sich für die Subkategorie „Stadt“ ebenfalls mit der Bestnote schmücken (4,6). Mit einem Ergebnis von 4,2 für die Subkategorie „Autobahn“ liegt man hier im oberen Notenbereich „gut“.

Die insgesamt schlechte Bewertung des o2-Netzes erfährt in der Unterkategorie „Stadt“ noch ihr besseres Ergebnis. Hier liegt der Netzbetreiber im Notenabschnitt „befriedigend“. Für den Untersuchungsbereich „Autobahn“ liegt die Netzqualität für das Telefonieren auf einem alarmierenden Niveau. Mit einer Bewertung von 1,5 sichert man sich gerade eben noch die Note „ausreichend“.

Im direkten Vergleich mit der vorherigen Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 bestätigt sich die weiterhin positive Entwicklung der Netzbetreiber Telekom und Vodafone. Die Netze weisen für beide Subkategorien (erneut) deutlich gestiegene Werte auf. Für die Telekom stehen hier die aktuellen Werte von 4,7 (Stadt) und 4,6 (Autobahn) der alten Bewertung von jeweils 4,0 gegenüber. Auch Vodafone kann eine beeindruckende Verbesserung mit nun 4,6 (Stadt) und 4,2 (Autobahn) gegenüber 4,0 bzw. 3,4 vorzeigen. Eine signifikant schlechtere Entwicklung hat o2 zu verzeichnen. Das Netz von o2 hat jedoch zumindest eine positive Bewegung für die Unterkategorie „Stadt“ vorzuweisen. Erreichte man im Rahmen der letzten Studie 2,0 Punkte, kommt der Netzbetreiber dieses Mal auf 2,9 Punkte. Ein gegenteiliges Bild zeigt sich für die Autobahn. Dem Wert von 2,5 der letzten Studie steht ein aktueller Wert von nur noch 1,5 gegenüber. Für E-Plus lagen die Werte beim letzten Mal noch bei jeweils 2,7.

3.2. Mobiles Internet

Auch die Untersuchung für den Bereich „Mobiles Internet“ untergliedert sich in die Subkategorien „Stadt“ und „Autobahn“. Die Ergebnisse für diese Subkategorien werden auf Basis des IHK-Notenschlüssels, analog zu den Daten der Netzqualität für die Telefonie, in das SmartChecker-Bewertungssystem überführt.

Übersicht Netzqualität mobiles Internet aller untersuchten Anbieter

Netzqualität Mobiles Internet		
Mobilfunknetzbetreiber	**Netznutzer**	**Bewertung**
Telekom (D1)	Telekom, freenetmobile, congstar, klarmobil.de	4,4
Vodafone (D2)	Vodafone, BILDmobil, FYVE, OTELO, 1&1, freenetmobile, klarmobil.de	3,9
o2	o2, klarmobil.de, BASE, smartmobil.de	2,5
E-Plus	1&1, simyo, Blau, Tele2	2,5

Die positiven Ergebnisse für die Telekom und Vodafone im Bereich der Telefonie lassen sich in der Form nicht auf das mobile Internet übertragen. Beide Netzbetreiber müssen hier gegenüber der Vorstudie Punkte lassen. Die Telekom fällt von 4,6 auf 4,4 Punkte zurück. Für Vodafone ergibt sich ein Minus von -0,1 Punkten mit einer Bewertung von nun 3,9. Damit erreichen beide Netzbetreiber die Note „gut“. Deutlich schlechter ist auch in diesem Untersuchungsbereich das Ergebnis für das Netz von o2. Erhielt o2 in der vorherigen Studie noch eine Bewertung von 3,2 für die Qualität seines mobilen Internets, liegt die jüngste Bewertung bei nur noch 2,5 Punkten („befriedigend“). E-Plus kann tatsächlich noch von der Bewertung des o2-Netzes profitieren, da man hier beim letzten Mal lediglich 2,4 Punkte sammeln konnte.

Übersicht Netzqualität mobiles Internet Stadt und Autobahn

Netzqualität Mobiles Internet			
Mobilfunk-netzbetreiber	**Netznutzer**	**Bewertung**	
		Stadt	**Autobahn**
Telekom (D1)	Telekom, freenetmobile, congstar, klarmobil.de	4,4	4,3
Vodafone (D2)	Vodafone, BILDmobil, FYVE, OTELO, 1&1, freenetmobile, klarmobil.de	4,1	3,7
o2	o2, klarmobil.de, BASE, smartmobil.de	2,7	2,3
E-Plus	1&1, simyo, Blau, Tele2	2,7	2,3

Bei der Betrachtung der Subkategorie „Mobiles Internet“ fällt auf, dass die Telekom insbesondere im Bereich „Autobahn“ eine schlechtere Bewertung gegenüber der Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 erhält. Das Minus beträgt hier -0,4 Punkte und führt zu einer aktuellen Bewertung von 4,3. Für die Subkategorie „Stadt“ fällt das Minus mit -0,1 Punkten überschaubar aus. Vodafone muss für die Autobahn sogar -0,5 Punkte hinnehmen und erhält eine Bewertung von 3,7. Anders sieht es für die Stadt aus. Hier kann Vodafone von 3,8 auf 4,1 zulegen.

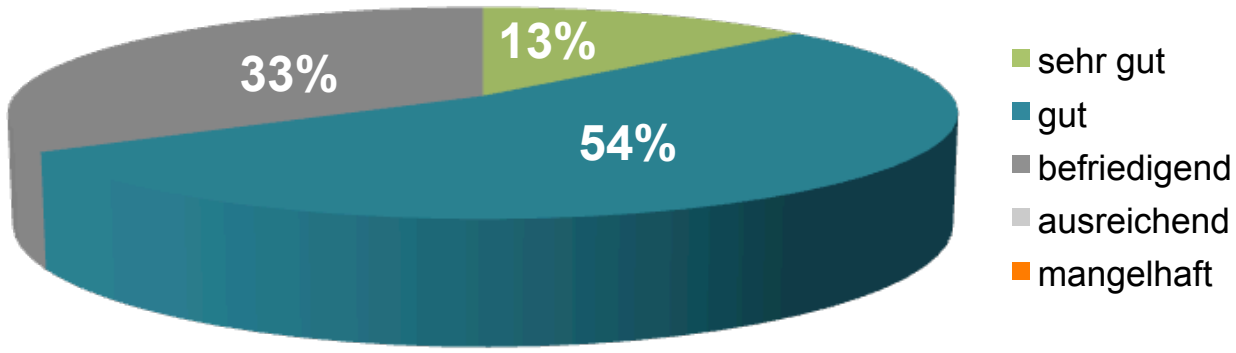
Die Bewertung der Netzqualität für das mobile Internet fällt für o2 eindeutig aus. In beiden Subkategorien haben sich die Ergebnisse gegenüber der Vorstudie sichtlich verschlechtert. Mit Blick auf den Untersuchungsbereich „Stadt“ sinkt die Bewertung von 3,5 auf nur noch 2,7 (-0,8). Nicht ganz so deutlich stellt sich die Negativentwicklung für die Autobahn dar. Ein Minus von -0,5 Punkten führt zu einem aktuellen Ergebnis von 2,3. Für E-Plus ergibt sich dasselbe Ergebnisse im Bereich „Stadt“ wie auch bei der letzten SmartChecker-Studie. Im Bereich „Autobahn“ kann man sich sogar von 2,0 auf eine Bewertung von 2,3 steigern.

4. Detailergebnisse Servicequalität

Neben der Bewertung der Netzqualität ist die Bewertung der Servicequalität der zweite große Untersuchungsbereich der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie. Im Zuge der Ermittlung der Qualität des telefonischen und digitalen Kundenservices der untersuchten Anbieter werden die drei übergelagerten Kategorien *Angebot*, *Hotline* und *Onlineshop* untersucht. Diese Kategorien werden wiederum in Subkategorien aufgegliedert. Die Bewertung des Angebots wird zum einen bezüglich des Tarifangebots analysiert. Zum anderen erhält das Hardwareangebot eine genaue Betrachtung. Für die Kategorie Hotline lauten die einzelnen Untersuchungsbereiche *Kosten*, *Verfügbarkeit*, *Wartezeit* und *Beratungsqualität*. Die Servicekategorie Onlineshop wird mittels der Subkategorien *Kontaktmöglichkeiten*, *Chat*, *Selfcare*, *Benutzerfreundlichkeit* und *Datenschutzerklärung* bewertet.

Die Bewertung der untersuchten Bereiche erfolgt mit unterschiedlichen Methoden. Die harten Faktoren, wie etwa Kosten und Verfügbarkeit der Hotline, werden mittels Internetrecherche ermittelt. Weiche Faktoren wie etwa die Beratungsqualität werden mit Hilfe von Testanrufen (sog. *Mystery Calls*) bzw. Test-Chats (sog. *Mystery Chats*) durchgeführt. Dabei werden Kriterien wie Fachwissen in den Bereichen Tarife und Hardware, Kundenumgang und Wartezeit bewertet. Den Testanrufen und Test-Chats werden vorab definierte Nutzerprofile zugrunde gelegt, die ein breites Nutzerspektrum abdecken.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich der Servicequalität



Bei der Bewertung der Servicequalität können 13 Prozent der Anbieter die Bestnote „sehr gut“ erzielen. Mit 54 Prozent fällt der Großteil der untersuchten Anbieter in das Notensegment „gut“. Die restlichen 33 Prozent müssen sich mit der Note „befriedigend“ arrangieren. Wie schon in der vorangegangenen Mobilfunkanbieterstudie erhält kein Anbieter die Note „ausreichend“ oder „mangelhaft“. Im Vergleich zur letzten Studie zeigt sich damit ein kaum verändertes Gesamtbild bezüglich der Servicequalität.

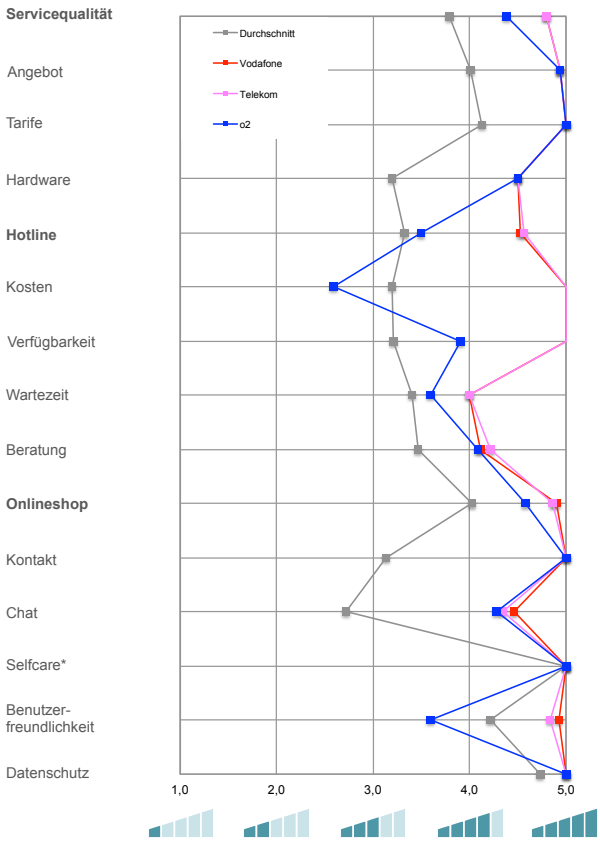
Mit einer durchschnittlichen Bewertung der Servicequalität von 3,8 liegt das diesmalige Ergebnis leicht über dem Durchschnitt von 3,7 in der letzten Studie. Einmal mehr kann sich Vodafone mit einer Bewertung von 4,8 den Spitzenplatz sichern. Vodafone teilt sich die Topplatzierung dieses Mal allerdings mit der Telekom, die gegenüber dem Vorjahr um 0,1 Punkte zulegen kann. Beide Anbieter erhalten die Note „sehr gut“. Mit 4,4 Punkten (-0,1 gegenüber dem Vorjahr) und der Note „gut“ liegt o2 auf dem dritten Platz im Serviceranking. Daneben erhalten sieben weitere Anbieter ebenfalls die Note „gut“. Die restlichen fünf Anbieter werden mit der Note „befriedigend“ bewertet.

Übersicht der Servicebewertung

Anbieter	Bewertung Servicequalität
Vodafone	4,8
Telekom	4,8
o2	4,4
BASE	4,3
congstar	4,3
1&1	4,1
Blau	3,8
smartmobil.de	3,8
simyo	3,7
Tele2	3,6
klarmobil.de	3,3
OTELO	3,3
freenetmobile	3,0
FYVE	3,0
BILDmobil	2,8
Ø	*3,8*

Eine genauere Betrachtung der Servicequalität der Top 3-Anbieter zeigt, dass diese bei fast allen Kriterien deutlich über dem Durchschnitt liegen. Lediglich o2 liegt bei den Kosten (Hotline) und der Benutzerfreundlichkeit (Onlineshop) unter dem Durchschnitt. Besonders starke Ergebnisse erzielen die Anbieter im Bereich des Tarifangebots. Als Ansatzpunkt für Verbesserungen könnten Vodafone, Telekom und o2 das Kriterium Wartezeit (Hotline) in Betracht ziehen. Darüber hinaus zeigen sich für o2 einige weitere Verbesserungspotenziale. Hier seien etwa die bereits erwähnten Kosten der Hotline und die Benutzerfreundlichkeit des Chats erwähnt, aber auch die Verfügbarkeit der Hotline.

Übersicht der Top 3 Anbieter



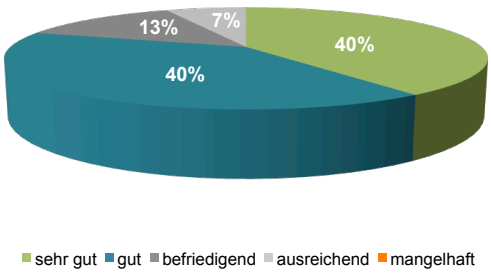
4.1. Angebot

Die Untersuchung der Angebotsqualität wird in die Bereiche *Tarife* und *Hardware* unter-

gliedert. Anhand der durch eine Onlineumfrage ermittelten Bedeutung der einzelnen Teilbereiche für die Befragten, erfolgt eine Gewichtung von 88,5 Prozent für das Tarifangebot bzw. 11,5 Prozent für das Hardwareangebot.

Das Tarifangebot wird mit Blick auf die Nutzergruppenabdeckung bewertet. Das Spektrum reicht von Prepaid-Angeboten ohne Datenoption bis hin zu Angeboten, die weitere Zusatzkriterien wie Multi-SIM, Tethering, Cloud-Services und Musik-Flatrates bieten. Für die Bewertung des Hardwareangebots werden die Anzahl sowie die Vielfalt der Geräte analysiert.

Verteilung der Angebotsbewertung



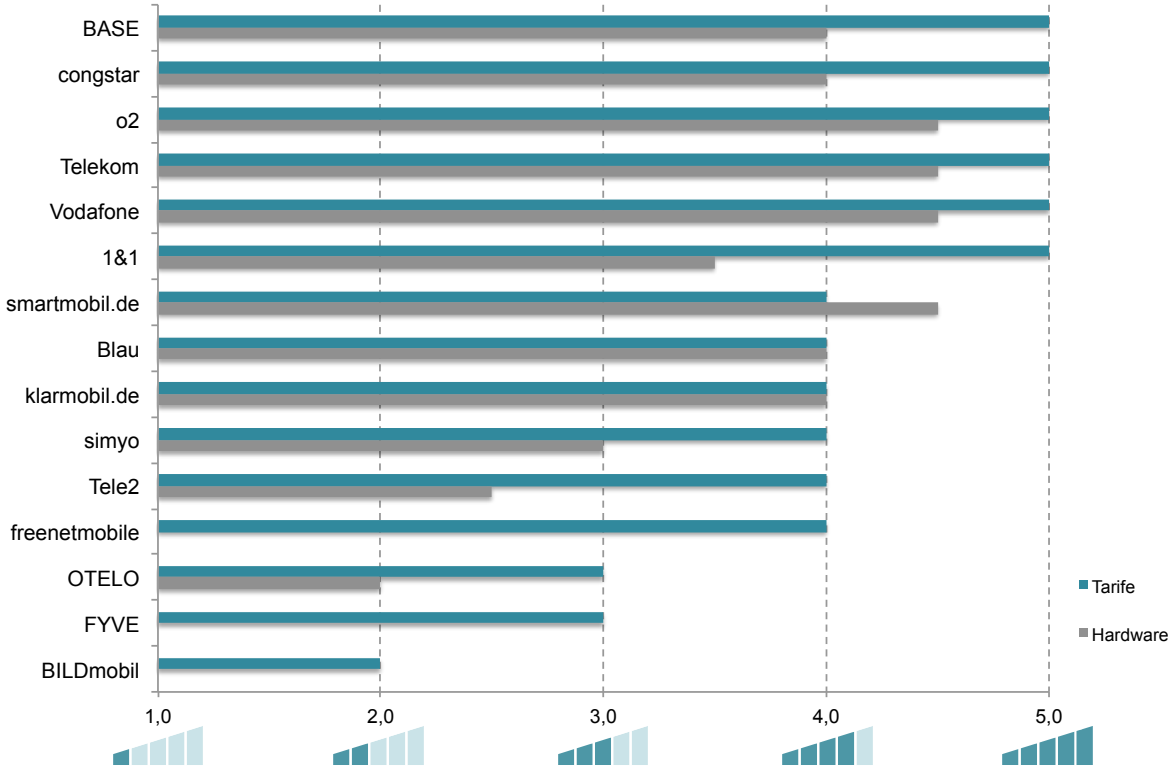
Gegenüber der vorherigen Studie hat sich der Anteil der Anbieter mit der Bewertung „sehr gut“ von 28 Prozent auf 40 Prozent erhöht. Besonders die Anbieter BASE und congstar können in diesem Ranking zulegen. Die drei Netzbetreiber o2, Telekom und Vodafone sind ebenso Teil des Spitzensegments wie der Anbieter 1&1. Die Bewertungen mit der Note „gut“ (40 Prozent) sind anteilig nahezu unverändert (39 Prozent beim letzten Mal). Das Segment wird von smartmobil.de angeführt. Einen großen Sprung macht Tele2 von einer Bewertung mit 1,8 in der letzten Studie auf nun 3,8. Weitere 13 Prozent der Anbieter erhalten die Note „befriedigend“. BILDmobil fällt als einziger Anbieter in den Notenabschnitt „ausreichend“. Erneut muss kein Anbieter die Note „mangelhaft“ in Kauf nehmen.

Mit Blick auf die durchschnittliche Bewertung zeigt sich ein positiver Trend für die Angebotsqualität der Mobilfunkanbieter. Während die Ergebnisse der Vorstudie bereits eine Entwicklung von 3,4 auf 3,7 Punkte zeigten, gelingt dieses Mal sogar ein durchschnittlicher Wert von 4,0. Damit liegt der Durchschnitt erneut im Notenbereich „gut“. Insgesamt zeigt sich ein hohes Niveau bezüglich der Angebotsqualität der untersuchten Anbieter. Die einzige Ausnahme stellt (erneut) BILDmobil dar.

Übersicht der Angebotsbewertung

Anbieter	Bewertung Angebot
BASE	4,9
congstar	4,9
o2	4,9
Telekom	4,9
Vodafone	4,9
1&1	4,8
smartmobil.de	4,1
Blau	4,0
klarmobil.de	4,0
simyo	3,9
Tele2	3,8
freenetmobile	3,7
OTELO	2,9
FYVE	2,7
BILDmobil	1,8
Ø	*4,0*

Vergleich des Tarif- und Hardware-Angebots aller untersuchten Anbieter



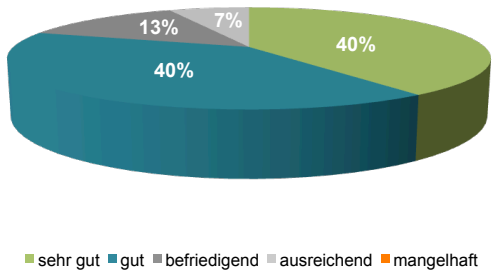
Vor allem die drei Netzbetreiber o2, Telekom und Vodafone können mit einer großen Angebotsvielfalt punkten. Dies gilt sowohl für die Tarifangebote als auch die offerierte Hardware. Das Tarifangebot wird für alle drei Anbieter mit der Bestnote 5,0 versehen. Für ihr Hardwareangebot erhalten sie allesamt 4,5 Punkte. Ebenfalls ein sehr gutes Bild geben BASE und congstar ab, die zumindest im Bereich des Tarifangebots auch 5,0 Punkte erzielen können. Ebenfalls 5,0 Punkte für das Tarifangebot erhält 1&1.

Der Anbieter smartmobil.de folgt dieser Spitzengruppe. Mit einem Ergebnis von 4,0 für das Tarifangebot und einem noch besseren Wert von 4,5 für das Hardwareangebot hinterlässt man ein gutes Bild. Mit Bewertungen von 4,0 für beide Angebotsbereiche können auch Blau und klarmobil.de mit einem guten Ergebnis aufwarten. Eine deutliche Verbesserung gelingt Tele2. Neben einem sichtlich verbesserten Tarifangebot ist dies vor allem auf das neue Hardwareangebot zurückzuführen. In der Mobilfunkanbieterstudie 2014/2015 erhielt man aufgrund des fehlenden Hardwareangebots 1,0 Punkte in dieser Kategorie. Das fehlende Hardwareangebot schlägt sich auch in den Ergebnisse der Anbieter freenetmobile, FYVE und BILDmobil nieder.

4.1.1. Tarife

Die Bewertung des Tarifangebots erfolgt anhand der Abdeckung verschiedener Nutzergruppen. Entsprechend wird überprüft, ob die Bedürfnisse unterschiedlicher Nutzertypen in den angebotenen Tarifen berücksichtigt werden. Die Kriterien reichen von Prepaid-Angeboten ohne Datenoptionen bis hin zu Angeboten mit zusätzlichen Leistungen wie Multi-SIM, Tethering und Musik-Flatrates.

Verteilung der Tarifangebots-bewertung



Bezüglich der prozentualen Verteilung der Benotungen ergibt sich aufgrund der starken Gewichtung des Tarifangebots dieselbe Verteilung wie bei der Gesamtbewertung des Angebots. Gegenüber der Vorstudie nimmt der Anteil der mit „sehr gut“ benoteten Anbieter von 28 Prozent auf 40 Prozent zu. Das Segment „gut“ bleibt nahezu unverändert bei 40 Prozent (letzte Studie: 39 Prozent). Die Note „befriedigend“ ist noch mit 13 Prozent vertreten (letzte Studie: 16 Prozent). Mit 7 Prozent nimmt der Anteil der mit „ausreichend“ benoteten Anbieter deutlich ab (letzte Studie: 17 Prozent).

Die durchschnittliche Bewertung des Tarifangebots kann um +0,3 Punkte zulegen und liegt bei einem Ergebnis von 4,1. Die Spitzengruppe unterscheidet sich kaum vom letzten Mal. 1&1, BASE und alle drei Netzbetreiber dürfen sich über die Höchstpunktzahl freuen. Hinzugekommen ist congstar, die sich von 4,0 auf 5,0 verbessern können. Mit Blau, freenetmobile, klarmobil.de, simyo, smartmobil.de und Tele2 erhalten gleich sechs Anbieter die Bewertung 4,0. FYVE und OTELO müssen sich mit 3,0 zufrieden geben, während BILDmobil mit lediglich 2,0 bewertet wird.

Übersicht der Tarif-Angebot-Bewertung

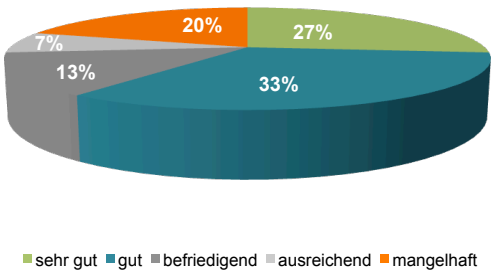
Anbieter	Bewertung Tarife
1&1	5,0
BASE	5,0
congstar	5,0
o2	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
Blau	4,0
freenetmobile	4,0
klarmobil.de	4,0
simyo	4,0
smartmobil.de	4,0
Tele2	4,0
FYVE	3,0
OTELO	3,0
BILDmobil	2,0
Ø	*4,1*

4.1.2. Hardware

Für die Bewertung des Hardwareangebots werden die Anzahl und die Vielfalt der angebotenen Geräte untersucht.

Grundsätzlich ist anzumerken, dass die Bewertung des Hardwareangebots mit einer relativ geringen Gewichtung von 11,5 Prozent in die Gesamtbewertung des Angebots einfließt. Diese Gewichtung wird aus einer von SmartChecker durchgeführten Onlineumfrage mit 1164 Teilnehmern ermittelt. Im Rahmen dieser Umfrage wurde die relative Bedeutung des Tarifangebots im Verhältnis zum Hardwareangebot für die Teilnehmer erfragt.

Verteilung der Hardware-Angebot-Bewertung



Mit Blick auf die Vorstudie zeigt sich eine Zunahme der mit „sehr gut“ bewerteten Anbieter von 24 Prozent auf 27 Prozent. Im Gegenzug sinkt der Anteil der für „gut“ befundenen Anbieter von 35 Prozent auf 33 Prozent. Der Notenbereich „befriedigend“ ist mit 13 Prozent vertreten (Vorstudie: 0 Prozent). Die Note „mangelhaft“ erhalten 20 Prozent aller untersuchten Anbieter. Immerhin ist hier eine Reduktion um -9 Prozent festzustellen.

Durchschnittlich erreichen die analysierten Mobilfunkanbieter eine Bewertung von 3,2. Dies entspricht einer Verbesserung von +0,3 Punkten gegenüber der Vorstudie. Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Bewertungen des Hardwareangebots signifikant unter den Bewertungen für die Tarifangebote liegen. Wie schon im Falle des Tarifangebots können bei dem Hardwareangebot vor allem die drei Netzbetreiber o2, Telekom und Vodafone punkten. Ein besonders gutes Bild gibt hier aber auch smartmobil.de ab. Der Anbieter liegt mit 4,5 Punkten (sehr gut) gleichauf mit den Netzbetreibern. Die Note „gut“ erhalten BASE, Blau, congstar, klarmobil.de (alle 4,0) und 1&1 (3,5). BILDmobil, freenetmobile und FYVE müssen sich mit dem Ergebnis 1,0 („mangelhaft“) arrangieren, da sie keine Hardware anbieten.

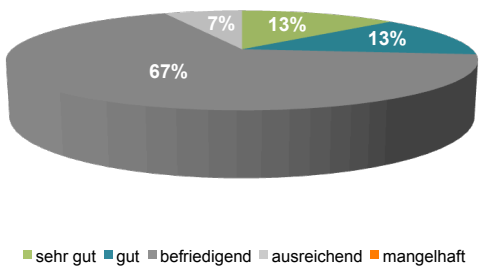
Übersicht der Hardware-Angebot-Bewertung

Anbieter	Bewertung Hardware
o2	4,5
smartmobil.de	4,5
Telekom	4,5
Vodafone	4,5
BASE	4,0
Blau	4,0
congstar	4,0
klarmobil.de	4,0
1&1	3,5
simyo	3,0
Tele2	2,5
OTELO	2,0
BILDmobil	1,0
freenetmobile	1,0
FYVE	1,0
Ø	*3,2*

4.2. Hotline

Die Bewertung der Hotlinequalität wird anhand der Kriterien Kosten, Verfügbarkeit, Wartezeit und Beratung ermittelt. Für die detaillierte Analyse der einzelnen Kriterien werden wiederum Teilbereiche innerhalb der Kriterien untersucht. Im Bereich der Kosten werden so etwa die Gesprächsgebühren unterteilt in Festnetzkonditionen sowie Mobilfunkkonditionen und dort wiederum die Konditionen für Vertragskunden und Interessenten separat erfasst. Bezüglich der Verfügbarkeit werden die Anbieter auf eine hohe Erreichbarkeit sowohl werktags als auch am Wochenende geprüft. Das Kriterium Wartezeit untersucht, wie lange Kunden bzw. Interessenten warten müssen, bevor sie eine Betreuung erhalten. Die Beratungsqualität wird mit Blick auf das Fachwissen in den Bereichen „Hardware“ und „Tarife“ sowie dem allgemeinen Kundenumgang ermittelt.

Verteilung der Hotline-Bewertung



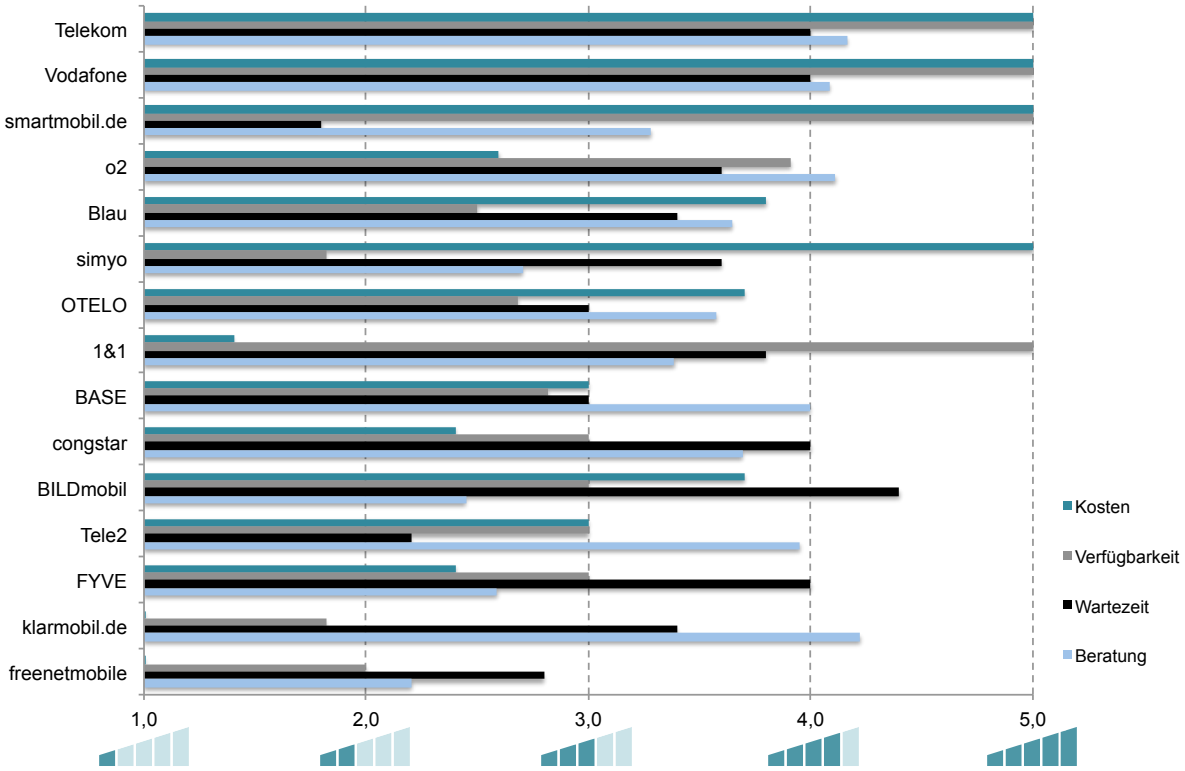
Wie bereits in den vergangenen zwei Studien nehmen die Telekom und Vodafone die Spitzenpositionen im Ranking ein. Dieses Mal setzt sich Telekom allerdings mit einem Ergebnis von 4,6 knapp vor Vodafone (4,5). Beide Anbieter erhalten damit die Note „sehr gut“. Im Notenbereich „gut“ liegen smartmobil.de (3,8) und o2 (3,5). Ganze 67 Prozent der Anbieter erhalten die Bewertung „befriedigend“ (Vorstudie: 50 Prozent). Als einziger Anbieter erhält freenetmobile (2,0) die Note „ausreichend“.

Insgesamt führen die Zunahme der Bewertungen mit der Note „befriedigend“ zulasten des Notenbereichs „gut“ und der Anstieg der Bewertungen im Segment „sehr gut“ zu einer nahezu unveränderten Durchschnittsbewertung von 3,3 (Vorstudie: 3,4). In der Gesamtbetrachtung sticht smartmobil.de heraus. Der Anbieter kann sich gegenüber der vorangegangenen Studie um 1,0 Punkte steigern und liegt nun direkt hinter den Bestplatzierten Telekom und Vodafone. Gegenteilig sieht die Entwicklung für freenetmobile aus, die 1,4 Punkte Verlust hinnehmen müssen.

Übersicht der Hotline-Bewertung

Anbieter	Bewertung Hotline
Telekom	4,6
Vodafone	4,5
smartmobil.de	3,8
o2	3,5
Blau	3,4
simyo	3,4
OTELO	3,3
1&1	3,2
BASE	3,2
congstar	3,2
BILDmobil	3,1
Tele2	3,1
FYVE	2,9
klarmobil.de	2,6
freenetmobile	2,0
Ø	*3,3*

Vergleich der Kunden-Hotline aller untersuchten Anbieter



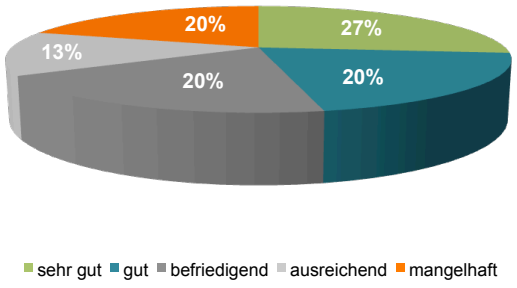
Das obige Diagramm stellt eine Zusammenfassung der Hotline-Detailbewertungen der untersuchten Mobilfunkanbieter dar. Hervorstechende Ergebnisse erreichen die Telekom, Vodafone und smartmobil.de. Alle drei Anbieter erzielen die Bestwertung 5,0 für die Subkategorien Kosten und Verfügbarkeit der Hotline. Während die Telekom und Vodafone auch in den verbleibenden Kategorien Wartezeit und Beratung überzeugen können, offenbart smartmobil.de insbesondere bei der Wartezeit Probleme. Als dritter Netzanbieter landet o2 auf dem vierten Rang. Insgesamt weist die Bewertung hier ein gutes Niveau auf. Allerdings ist das Ergebnis für die Kosten ausbaufähig. Für einige Anbieter unterscheiden sich die Ergebnisse in den einzelnen Subkategorien erheblich. So erzielt simyo etwa die volle Punktzahl für die Kosten, aber schneidet schlecht bei der Verfügbarkeit ab. 1&1 hingegen erzielt die Bestnote für die Verfügbarkeit, muss aber Einbußen bezüglich der Kosten hinnehmen.

4.2.1. Kosten

Die Bewertung der Hotline-Kosten erfolgt unter Berücksichtigung der Konditionen für unterschiedliche Nutzertypen und Netze.

Sofern vorhanden, werden die unterschiedlichen Preise für Bestandskunden einerseits und Interessenten andererseits analysiert. Darüber hinaus werden eventuell abweichende Preise für den Anruf aus dem deutschen Festnetz oder den deutschen Mobilfunknetzen berücksichtigt.

Verteilung der Hotline-Kosten-Bewertung



Der Anteil der Anbieter mit der Note „sehr gut“ liegt bei 27 Prozent. Dies ist eine Steigerung von +5 Prozent gegenüber der letzten Studie. Nur noch 20 Prozent erhalten die Note „gut“. Hier lag die Quote beim letzten Mal noch mit 39 Prozent fast doppelt so hoch. Die Note „befriedigend“ wird von 20 Prozent der untersuchten Anbieter erreicht (letzte Studie: 17 Prozent). Weitere 13 Prozent erhalten die Note „ausreichend“. Hier lag der Anteil in der Vorstudie bei 22 Prozent. Während in der letzten Studie kein Anbieter die Note „mangelhaft“ verzeichnen musste, liegt der Anteil dieses Mal bei beträchtlichen 20 Prozent.

Mit einer durchschnittlichen Bewertung der Kosten von 3,2 liegt das Ergebnis 0,2 Punkte unter dem Durchschnitt der letzten Studie. Besonders die drei Anbieter mit der Note „mangelhaft“ (1&1, freenetmobile, klarmobil.de) fallen hier schwer ins Gewicht. Auf der anderen Seite können gleich vier Anbieter mit der Bestnote 5,0 punkten. Wie schon beim letzten Mal zählen die Telekom und Vodafone dazu. Zudem gelingt den Anbietern smartmobil.de und simyo der Sprung an die Spitze. Einen besonders großen Sprung kann BILDmobil verzeichnen. Erhielt man beim letzten Mal lediglich eine Bewertung von 1,7 Punkten reicht es dieses Mal mit 3,7 Punkten für 2,0 Punkte mehr.

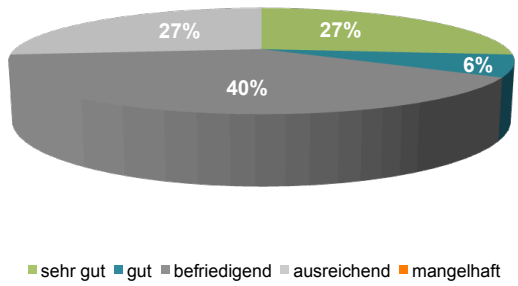
Übersicht der Hotline-Kosten-Bewertung

Anbieter	Bewertung Kosten
simyo	5,0
smartmobil.de	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
Blau	3,8
BILDmobil	3,7
OTELO	3,7
BASE	3,0
Tele2	3,0
o2	2,6
congstar	2,4
FYVE	2,4
1&1	1,4
freenetmobile	1,0
klarmobil.de	1,0
Ø	3,2

4.2.2. Verfügbarkeit

Wie schon bei den Kosten erfolgt die Bewertung der Verfügbarkeit unter Berücksichtigung der Konditionen für unterschiedliche Nutzertypen und Netze. Im Detail wird die Verfügbarkeit werktags und am Wochenende sowie jeweils für Bestandskunden und Interessenten analysiert.

Verteilung der Hotline-Verfügbarkeit-Bewertung



Zwei wesentliche Erkenntnisse stechen bei der Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit hervor. Zum einen hat sich der Anteil der mit „sehr gut“ bewerteten Anbieter von 11 Prozent auf 27 Prozent signifikant erhöht. Zum anderen erhält aktuell kein Anbieter mehr die Note „mangelhaft“. In der Vorstudie lag der Prozentsatz hier bei 6 Prozent. Der Anteil der Note „gut“ hat sich von 11 Prozent auf 6 Prozent reduziert. Der bereits in der Vorstudie stark repräsentierte Notenbereich „befriedigend“ (33 Prozent) hat noch einmal auf 40 Prozent zugelegt. Mit der Note „ausreichend“ werden nur noch 27 Prozent der untersuchten Anbieter bewertet (Vorstudie: 39 Prozent).

Vor allem begründet durch den relativen Zuwachs des Notenbereichs „sehr gut“ und dem Entfallen der Note „mangelhaft“ liegt die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit über dem entsprechenden Wert der vorangegangenen Studie. Die 2,8 Punkte der Vorstudie werden in der aktuellen Studie mit einem Wert von 3,2 um 0,4 Punkte übertroffen. Damit liegt die durchschnittliche Bewertung allerdings nach wie vor im Bereich „befriedigend“. Neben den Netzbetreibern Telekom und Vodafone können in diesem Ranking vor allem 1&1 und smartmobil.de punkten. o2 folgt der Spitzengruppe und wird erneut mit 3,9 Punkten bewertet.

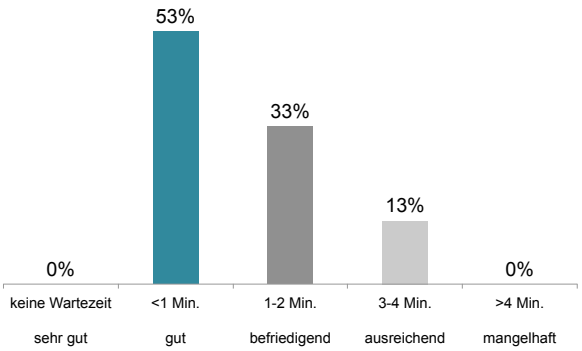
Übersicht der Hotline-Verfügbarkeits-Bewertung

Anbieter	Bewertung Verfügbarkeit
1&1	5,0
smartmobil.de	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
o2	3,9
congstar	3,0
FYVE	3,0
Tele2	3,0
BASE	2,8
OTELO	2,7
Blau	2,5
freenetmobile	2,1
klarmobil.de	1,8
simyo	1,8
BILDmobil	1,6
Ø	*3,2*

4.2.3. Wartezeit

Bei den zahlreichen Testanrufen wird die Wartezeit gemessen und entsprechend vordefinierter Kategorien bewertet.

Verteilung der Wartezeit-Bewertung



Bei mehr als der Hälfte (53 Prozent) aller untersuchten Anbieter beträgt die Wartezeit bei einem Anruf der Hotline weniger als 1 Minute. In der Vorstudie erreichten noch 61 Prozent diese Kategorie, welche mit der Note „gut“ bewertet wird. Auch der Anteil der mit „befriedigend“ bewerteten Mobilfunkanbieter ist gesunken. In diesem Segment bewegen sich alle Anbieter, deren Wartezeit durchschnittlich zwischen 1 und 2 Minuten liegt. Gegenüber den 39 Prozent der letzten Studie sinkt der Anteil in der aktuellen Studie auf 33 Prozent. Bei 13 Prozent der untersuchten Anbieter liegt die durchschnittliche Wartezeit bei 3 bis 4 Minuten und damit im Notenbereich „ausreichend“. In der Vorstudie musste kein Anbieter diese Note akzeptieren. Wie bereits beim letzten Mal muss die Note „mangelhaft“ auch in der aktuell vorliegenden Studie nicht vergeben werden.

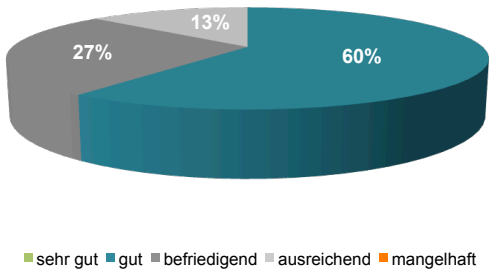
Die bisherigen Ausführungen zur Wartezeit indizieren, dass sich das allgemeine Niveau in diesem Bewertungsbereich verschlechtert hat. Mit einer durchschnittlichen Bewertung der Wartezeit von 3,4 liegt das Ergebnis allerdings nur -0,2 Punkte schlechter als das Pendant der Vorstudie. Einen großen Sprung im Wartezeit-Ranking macht BILDmobil. Der Anbieter kann sich mit einer Bewertung von 4,4 an die Spitze setzen. Damit legt man gegenüber der Vorstudie um +1,2 Punkte zu. Auch die Telekom, welche beim letzten Mal mit nur 3,0 Punkte schlecht abschnitt, kann sich deutlich verbessern und erzielt 4,0 Punkte. Größere Verlierer sind etwa Blau, freenetmobile und smartmobil.de. Lag Blau in der Vorstudie noch bei 4,0 Punkten, sind es aktuell nur noch 3,4 Punkte. Noch deutlicher fällt das Minus mit -1,2 Punkten für freenetmobile aus. Mit gegenwärtig 2,8 Punkten liegt der Anbieter nur noch auf dem drittletzten Platz. smartmobil.de muss gar -2,2 Punkte hinnehmen und landet mit einer Bewertung von 1,8 auf dem letzten Rang.

Anbieter	Bewertung Wartezeit
BILDmobil	4,4
congstar	4,0
FYVE	4,0
TELEKOM	4,0
Vodafone	4,0
1&1	3,8
o2	3,6
simyo	3,6
Blau	3,4
klarmobil.de	3,4
BASE	3,0
OTELO	3,0
freenetmobile	2,8
Tele2	2,2
smartmobil.de	1,8
Ø	*3,4*

4.2.4. Beratungsqualität

Die Untersuchung der Beratungsqualität stützt sich auf die Bewertung des Fachwissens in den Bereichen Hardware und Tarife. Zudem wird der allgemeine Kundenumgang in der Gesamtbewertung berücksichtigt. Die Durchführung der Untersuchung erfolgt mit Testanrufen, denen verschiedene Nutzerprofile zugrunde gelegt werden.

Verteilung der Beratungsqualität-Bewertung



Ein Großteil der untersuchten Anbieter (60 Prozent) kann die Note „gut“ erzielen. In der Vorstudie lag der Anteil sogar bei 78 Prozent. Weitere 27 Prozent entfallen auf den Notenabschnitt „befriedigend“. Hier lag der Prozentsatz beim letzten Mal deutlich niedriger (11 Prozent). Die Note „ausreichend“ erhalten 13 Prozent der Anbieter, während es in der Vorstudie lediglich 6 Prozent waren. Die Noten „sehr gut“ und „mangelhaft“ werden von keinem Anbieter besetzt. In der Vorstudie konnte zumindest ein Anbieter (simyo) die Note „sehr gut“ erreichen.

Hatte sich das Bewertungsniveau in der letzten Studie gegenüber dem Vorgänger noch von 3,5 auf 3,8 Punkte verbessert, ist dieses Mal eine Verschlechterung zu konstatieren. Der aktuelle Durchschnittswert liegt (wieder) bei 3,5 Punkten. Damit erhalten die Anbieter durchschnittlich noch die Note „gut“. Der Spitzenreiter des letzten Rankings (simyo) verliert -1,8 Punkte und landet auf dem viertletzten Platz. Vodafone hingegen kann von 3,8 Punkten auf 4,1 Punkte zulegen und rückt auf den vierten Rang vor. Die beiden weiteren Netzbetreiber Telekom und o2 sind erneut vorne mit dabei.

Übersicht der Beratungsqualität-Bewertung

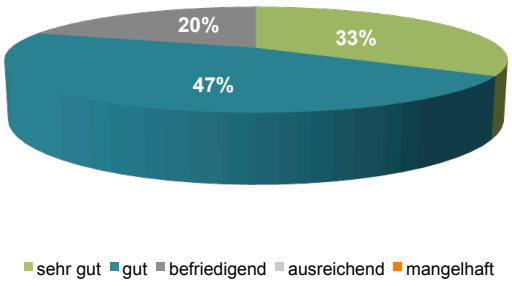
Anbieter	Bewertung Beratungsqualität
klarmobil.de	4,2
Telekom	4,2
o2	4,1
Vodafone	4,1
BASE	4,0
Tele2	4,0
congstar	3,7
Blau	3,6
OTELO	3,6
1&1	3,4
smartmobil.de	3,3
simyo	2,7
FYVE	2,6
BILDmobil	2,4
freenetmobile	2,2
Ø	*3,5*

4.3. Onlineshop

Die Bewertung des Onlineshops erfolgt anhand der folgenden Kriterien: Kontaktmöglichkeiten, Chat, Userbereich, Benutzerfreundlichkeit (Usability) und Datenschutz.

Das Kriterium Kontaktmöglichkeiten wird in die Subkriterien E-Mail-Adresse, Kontaktformular und Kundenforum gegliedert. Bei Vorhandensein gibt es 5 Punkte, wohingegen bei Nicht-Vorhandensein 1 Punkt vergeben wird. Für den Chat werden die Subkriterien Verfügbarkeit, Wartezeit, Fachwissen Hardware, Fachwissen Tarife und Kundenumgang herangezogen. Das Kriterium Userbereich wird mit einem Punkt bei Nicht-Vorhandensein und 5 Punkten bei Vorhandensein gewertet. Die Benutzerfreundlichkeit wird mit Blick auf die Informationsqualität, die Transparenz des Onlineshops und die Einfachheit des Vertragsabschlusses bewertet. Das Kriterium Datenschutz wird auf das Vorhandensein einer Datenschutzerklärung überprüft. Zudem wird bewertet, ob diese lediglich in den AGBs mit aufgeführt wird oder als dediziertes Element vorhanden ist.

Verteilung der Onlineshop-Bewertung



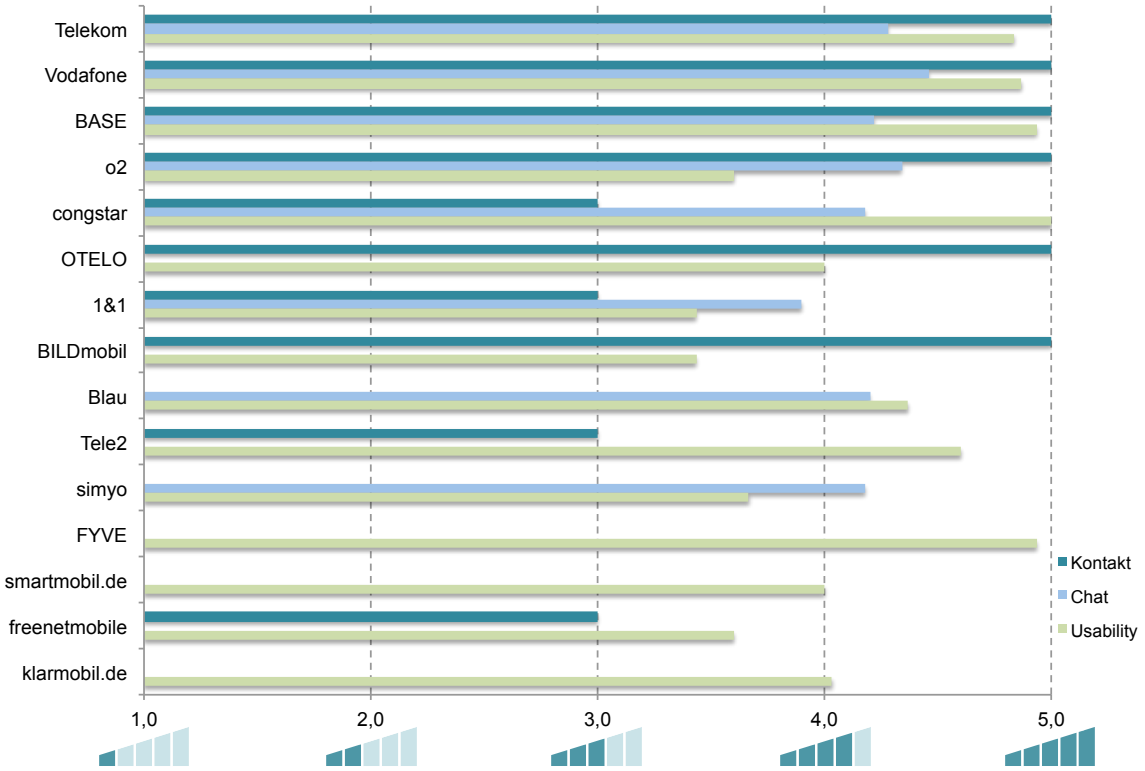
Mit 47 Prozent erhält ein Großteil der untersuchten Anbieter die Note „gut“. Darüberhinaus erhalten 33 Prozent die Note „sehr gut“ und 20 Prozent die Note „befriedigend“. Kein Anbieter schneidet schlechter als mit „befriedigend“ ab. In der Vorstudie konnten noch 39 Prozent die Note „sehr gut“ erzielen. Mehr als die Hälfte (56 Prozent) erzielten die Bewertung „gut“. Nur 5 Prozent (ein Anbieter) mussten sich mit dem Resultat „befriedigend“ arrangieren.

Die oben beschriebene Entwicklung signalisiert eine niedrigere Durchschnittsbewertung gegenüber der vorherigen Studie. Lag der Durchschnitt beim letzten Mal bei 4,2, sinkt dieser in der aktuellen Studie auf 4,0. Dabei bestätigt die Spitzengruppe des letzten Rankings ihre Führung auch im aktuellen Durchlauf. Die Telekom rückt mit 4,9 Punkten auf den ersten Platz vor, welchen sie sich mit Vodafone teilt (ebenfalls 4,9 Punkte).

Übersicht der Onlineshop-Bewertung

Anbieter	Bewertung Onlineshop
Telekom	4,9
Vodafone	4,9
BASE	4,8
o2	4,6
congstar	4,5
OTELO	4,2
1&1	4,1
BILDmobil	4,0
Blau	3,9
Tele2	3,9
simyo	3,7
FYVE	3,5
smartmobil.de	3,3
freenetmobile	3,2
klarmobil.de	2,9
Ø	*4,0*

Vergleich des Onlineshops aller untersuchten Anbieter



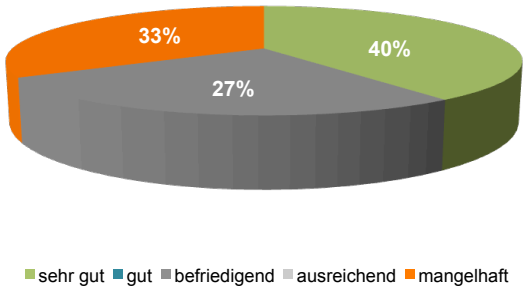
In der Spitzengruppe zeigen sich recht homogene Bewertungen über die einzelnen Subkriterien hinweg. Die Onlineshops der hier platzierten Anbieter können auf ganzer Linie überzeugen. Die auf die Spitzengruppe folgenden Anbieter weisen bereits eine deutlichere Schwankung bezüglich der einzelnen Kriterienbewertungen auf. Für einige Anbieter fallen die Bewertungen nicht zuletzt aufgrund des fehlenden Chats schlechter aus. BILDmobil sticht hier als Anbieter hervor, der sich auch ohne Chat immerhin im Mittelfeld des Rankings einpendeln kann. Anbieter mit einem Chat erhalten durchweg gute Bewertungen. Vodafone erhält sogar die Bestnote „sehr gut“ für das eigene Chat-Angebot. Die „schlechteste“ Bewertung erhält 1&1 mit 3,9 Punkten für den Chat. Grundsätzlich bleibt festzustellen, dass das Thema Chat für einige Anbieter ein noch ungenutztes Potenzial darstellt. Ein solcher Service wird immer wichtiger und von vielen Kunden inzwischen erwartet.

4.3.1. Kontaktmöglichkeiten

Für die Bewertung der Kontaktmöglichkeiten wird das Vorhandensein einer E-Mail-Adressen, eines Kontaktformulars sowie eines Kundenforums untersucht.

Unkomplizierte und zugängliche Kontaktaufnahmemöglichkeiten sind eine wesentliche Komponente eines guten Anbieterservices. Daher erhalten für diesen Untersuchungsbereich nur Anbieter die Note „sehr gut“, die alle drei erwähnten Kontaktmöglichkeiten bieten.

Verteilung der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung



Insgesamt 40 Prozent der untersuchten Anbieter erfüllen alle Anforderungen an die Kontaktmöglichkeiten und erhalten entsprechend die Note „sehr gut“. Gegenüber der Vorstudie ist dies ein Minus von 10 Prozent. Kein einziger Anbieter erzielt die Note „gut“. Hier lag der Anteil in der vorangegangenen Studie bei 44 Prozent. Dafür liegt der Anteil der Note „befriedigend“ dieses Mal bei 27 Prozent, wohingegen es beim letzten Mal keine Bewertung mit dieser Note gab. Ein signifikanter Anteil der Anbieter (33 Prozent) erhält die Note „mangelhaft“. In der Vorstudie erhielt lediglich ein Anbieter die Note „ausreichend“ und kein Anbieter die Note „mangelhaft“.

Die bisherigen Ausführungen zu den Bewertungen der Kontaktmöglichkeiten signalisieren bereits einen deutlichen Negativtrend gegenüber der Vorstudie. Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 3,1 Punkten liegt das Ergebnis -1,4 Punkte unter dem Vergleichswert der letzten Anbieterstudie. Mit der Bestnote schneiden neben den drei Netzbetreibern o2, Telekom und Vodafone auch BASE, BILDmobil und OTELO ab. Schlechte Bewertungen gibt es vor allem für Blau, FYVE, klarmobil.de, simyo und smartmobil.de (alle 1,0 Punkte).

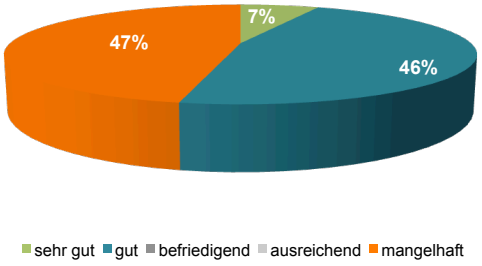
Übersicht der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung

Anbieter	Bewertung Kontaktmögl.
BASE	5,0
BILDmobil	5,0
OTELO	5,0
o2	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
1&1	3,0
congstar	3,0
freenetmobile	3,0
Tele2	3,0
Blau	1,0
FYVE	1,0
klarmobil.de	1,0
simyo	1,0
smartmobil.de	1,0
Ø	*3,1*

4.3.2. Chat

Anhand der Kriterien Verfügbarkeit, Wartezeit, Fachwissen Hardware, Fachwissen Tarife und Kundenumgang wird der Chat der untersuchten Anbieter bewertet. Diese Kriterien werden mit Test-Chatanfragen geprüft. Diesen liegen verschiedene Nutzerprofile zugrunde, um ein möglichst großes Nutzerspektrum abdecken zu können.

Verteilung der Chat-Bewertung



Der Anteil der Anbieter, die über keinen Chat verfügen, hat sich im Vorstudienvergleich von 59 Prozent auf 47 Prozent reduziert. Die Bedeutung eines Chats für die Mobilfunkkunden scheint auch den Anbietern bewusster geworden zu sein. Von den Anbietern, die über einen Chat verfügen, erreichen 46 Prozent die Note „gut“. In der Vorstudie lag dieser Anteil bei lediglich 18 Prozent. Dies kommt einer Zunahme um +28 Prozent gleich. Mit Vodafone erreicht nur ein Anbieter (7 Prozent) die Bestnote „sehr gut“. In der vorangegangenen Studie lag der prozentuale Anteil noch bei 23 Prozent.

Bei der Bestimmung der durchschnittlichen Bewertung ist ein zentraler Aspekt zu berücksichtigen. Der reine Durchschnittswert der Bewertungen aller untersuchten Anbieter von 2,7 Punkten stellt keine hinreichende Bewertung der Chatqualitäten dar. Stattdessen soll ein weiterer Durchschnittswert erwähnt werden, der die sieben Anbieter ohne Chat aus der Bewertung entfernt. So kann die tatsächliche Chatqualität der vorhandenen Chats adäquat eingeordnet werden. Unter Ausschluss der sieben Anbieter ohne Chat ergibt sich eine durchschnittliche Chatbewertung von 4,2 Punkten. Dieser Wert liegt leicht unterhalb des Wertes der Vorstudie (4,4 Punkte), aber nach wie vor im Notensegment „gut“. Angeführt wird das Ranking von den drei Netzbetreibern Vodafone, o2 und Telekom, wobei nur Vodafone die Note „sehr gut“ erreicht. BASE folgt als Bestplatzierter der Vorstudie auf dem vierten Rang mit der Note „gut“. Diese Note erhalten auch Blau, congstar und simyo. 1&1 muss sich mit der Note „befriedigend“ zufrieden geben.

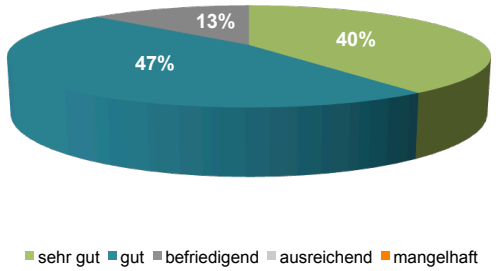
Übersicht der Chat-Bewertung

Anbieter	Bewertung Chat
Vodafone	4,5
o2	4,3
Telekom	4,3
BASE	4,2
Blau	4,2
congstar	4,2
simyo	4,2
1&1	3,9
BILDmobil	1,0
freenetmobile	1,0
FYVE	1,0
klarmobil.de	1,0
OTELO	1,0
smartmobil.de	1,0
Tele2	1,0
Ø	2,7

4.3.3. Benutzerfreundlichkeit

Die Benutzerfreundlichkeit wird auf Grundlage der Untersuchungskriterien Informationsqualität, Transparenz und Abschlussprozess bewertet. Bei dem Abschlussprozess wird vor allem bewertet, wie viele Klicks der Nutzer benötigt, um vom Warenkorb zum finalen Bestellabschluss zu gelangen.

Verteilung der Benutzerfreundlichkeit-Bewertung



Mit 40 Prozent kann ein großer Teil der untersuchten Mobilfunkanbieter die Note „sehr gut“ für die Bewertung der Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops erreichen. Gegenüber der vorherigen Studie ist dies ein Zuwachs um +23 Prozent. Weitere 47 Prozent bekommen die Note „gut“ (Vorstudie: 55 Prozent). Die verbleibenden 13 Prozent der Anbieter erhalten die Note „befriedigend“. Die Noten „ausreichend“ und „mangelhaft“ bleiben wie schon beim letzten Mal unbesetzt.

Die durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit der Onlineshops liegt bei 4,2 Punkten. Damit wird das Ergebnis der Vorstudie um +0,4 Punkte übertroffen. Als einziger Anbieter wird congstar mit der Maximalpunktzahl von 5,0 ausgezeichnet. Damit kann der Anbieter um +1,1 Punkte gegenüber der letzten Studie zulegen. BASE, Vodafone und Telekom können ihre guten Ergebnisse aus der letzten Studie noch einmal verbessern. Während BASE und Vodafone um +0,2 Punkte zulegen können, gelingt der Telekom sogar eine Verbesserung um +0,4 Punkte. Damit liegen alle diese Anbieter im Notensegment „sehr gut“. Auch FYVE (4,9 Punkte) und Tele2 (4,6 Punkte) werden mit „sehr gut“ bewertet. Dabei kann sich Tele2 um +1,3 Punkte verbessern und FYVE sogar um +1,8 Punkte zulegen. Sieben weitere Anbieter erhalten die Note „gut“. 1&1 und BILDmobil müssen sich mit der Note „befriedigend“ begnügen.

Übersicht der Benutzerfreundlichkeit-Bewertung

Anbieter	Bewertung Benutzerfr.
congstar	5,0
BASE	4,9
FYVE	4,9
Vodafone	4,9
Telekom	4,8
Tele2	4,6
Blau	4,4
klarmobil.de	4,0
OTELO	4,0
smartmobil.de	4,0
simyo	3,7
freenetmobile	3,6
o2	3,6
1&1	3,4
BILDmobil	3,4
Ø	*4,2*

5. Zusammenfassung

Die Bewertungen der beiden übergelagerten Untersuchungsbereiche *Netzqualität* und *Servicequalität* erfahren ihre Gewichtung durch ihre Bedeutungen für die Mobilfunkkunden. Diese wurden mittels der von SmartChecker in 2016 durchgeführten Onlineumfrage ermittelt. Erneut zeigt sich dabei eine **signifikant höhere Gewichtung der Netzqualität gegenüber der Servicequalität**. Während 92 Prozent der Befragten die Netzqualität ihres Mobilfunkanbieters für wichtiger als die Servicequalität befinden, sehen dies lediglich 8 Prozent umgekehrt. Entsprechend fallen die Bewertungen für die Netzqualität bei den Gesamtbewertungen der Anbieter deutlich höher ins Gewicht.

Als **Besonderheit bei der Betrachtung der Netzqualität** ist die Übernahme von E-Plus durch den o2-Mutterkonzern im Jahre 2014 zu nennen. Seitdem schreitet die Netzintegration von o2 und E-Plus stetig voran. In diesem Zusammenhang erfolgt im jüngsten connect-Netztest keine separate Bewertung des E-Plus-Netzes mehr. Das schlechte Bewertungsergebnis für das o2-Netz verdeutlicht die offensichtlichen Probleme bei der Netzintegration. Mittelfristig verspricht sich Telefónica von der Umstellung allerdings eine sichtlich verbesserte Netzqualität für seine Mobilfunkkunden.

Das **Gesamtranking** führen erneut die Telekom und congstar an. Hier kommen vor allem die herausragende Netzqualität des D1-Netzes und die hohe Bedeutung der Netzqualität zur Geltung. Während sich die Gesamtergebnisse der beiden vorherigen Studien ausschließlich in den Notenbereichen „gut“ und „befriedigend“ bewegten, können im Rahmen der aktuellen Studie auch Ergebnisse im Notensegment „sehr gut“ erzielt werden. Die durchschnittliche Gesamtbewertung hat sich erneut verbessert. So liegt die Durchschnittsbewertung in der aktuellen Studie bei 3,4 (Vorstudie: 3,3). Dabei konnte sich die durchschnittliche Bewertung der Netzqualität von 3,0 auf 3,4 steigern. Die Servicequalität konnte ebenfalls von 3,6 auf 3,8 zulegen.

Bei der **Netzqualität** können die Telekom und Vodafone erneut überzeugen. Beide Netze können sich gegenüber der Vorstudie verbessern. Das D1-Netz der Telekom erreicht mit einer Bewertung von 4,5 sogar die Bestnote „sehr gut“. Das D2-Netz von Vodafone erhält die Note „gut“ (4,2). Das gemeinsame Netz von o2 und E-Plus landet abgeschlagen auf dem dritten und letzten Platz. Hier sei erneut auf die aktuelle Netzintegration verwiesen.

Im Rahmen der SmartChecker Onlineumfrage wurde zudem nach der von den Befragten *wahrgenommenen* Netzqualität gefragt. Dabei ergibt sich für die Netze der Telekom und Vodafone eine etwas schlechtere Netzqualität gegenüber den connect-Ergebnissen. Für o2 und E-Plus zeigt sich hingegen eine deutlich bessere wahrgenommene Netzqualität als die connect-Ergebnisse nahelegen.

Für die **Servicequalitäten** zeigt sich ein kaum verändertes Gesamtbild gegenüber der Vorstudie. Die durchschnittliche Bewertung hat sich hier geringfügig von 3,7 auf 3,8 verbessert. Wie schon in der Vorstudie erhält kein Anbieter die Note „ausreichend“ oder „mangelhaft“. Erneut kann sich Vodafone an die Spitze des Rankings setzen. Dieses Mal müssen sich die Düsseldorfer die Führung allerdings mit der Telekom teilen (beide 4,8). Beide Anbieter erhalten die Note „sehr gut“. Als dritter Netzbetreiber landet o2 mit einer Bewertung von 4,4 direkt hinter den Spitzenreitern und verpasst die Note „sehr gut“ nur knapp.

Impressum

SmartChecker GmbH
Zimmerstr. 11
D-40215 Düsseldorf

Tel.: +49 (211) 63 55 41 69
Fax: +49 (221) 63 55 92 51
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 2017

Anhang

Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	1&1	BASE	Blau	BILDmobil
Netz	**0,92**				**D2/E-Plus**	**o2**	**E-Plus**	**D2**
Telefonieren		**0,50**			**3,3**	**2,2**	**2,2**	**4,4**
Stadt und Umland			0,50		3,8	2,9	2,9	4,6
Autobahn			0,50		2,9	1,5	1,5	4,2
Mobiles Surfen		**0,50**			**3,2**	**2,5**	**2,5**	**3,9**
Stadt und Umland			0,50		3,4	2,7	2,7	4,1
Autobahn			0,50		3,0	2,3	2,3	3,7
Service	**0,08**				**4,1**	**4,3**	**3,8**	**2,8**
Angebot		**0,43**			**4,8**	**4,9**	**4,0**	**1,8**
Tarife			0,89		5,0	5,0	4,0	2,0
Hardware			0,12		3,5	4,0	4,0	1,0
Anzahl				0,50	*5,0*	*5,0*	*5,0*	*1,0*
Vielfalt				0,50	*2,0*	*3,0*	*3,0*	*1,0*
Hotline		**0,32**			**3,2**	**3,2**	**3,4**	**3,1**
Kosten			0,29		1,4	3,0	3,8	3,7
Festnetz (Vertragskunden)				0,20	*2,0*	*3,0*	*2,0*	*3,0*
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,30	*1,0*	*3,0*	*3,0*	*2,0*
Festnetz (Interessenten)				0,20	*2,0*	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Mobilfunk (Interessenten)				0,30	*1,0*	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Verfügbarkeit			0,21		5,0	2,8	2,5	1,6
Werktags (Vertragskunden)				0,41	*5,0*	*3,0*	*2,0*	*3,0*
Wochenende (Vertragskunden)				0,09	*5,0*	*2,0*	*1,0*	*4,0*
Werktags (Interessenten)				0,41	*5,0*	*3,0*	*3,0*	*0,0*
Wochenende (Interessenten)				0,09	*5,0*	*2,0*	*4,0*	*0,0*
Wartezeit			0,23		3,8	3,0	3,4	4,4
Beratungsqualität			0,27		3,4	4,0	3,6	2,4
Fachwissen Hardware				0,30	*3,6*	*4,2*	*4,0*	*0,0*
Fachwissen Tarife				0,35	*3,8*	*4,6*	*4,3*	*4,6*
Kundenumgang				0,35	*2,8*	*3,1*	*2,5*	*2,4*
Onlineshop		**0,25**			**4,1**	**4,8**	**3,9**	**4,0**
Kontaktmöglichkeiten			0,21		3,0	5,0	1,0	5,0
eMail-Adresse				0,33	*3,0*	*5,0*	*1,0*	*5,0*
Kontaktformular				0,33	*3,0*	*5,0*	*1,0*	*5,0*
Kundenforum				0,33	*3,0*	*5,0*	*1,0*	*5,0*
Chat			0,15		3,9	4,2	4,2	1,0
Verfügbarkeit				0,20	*5,0*	*5,0*	*5,0*	*1,0*
Wartezeit				0,20	*3,4*	*3,8*	*4,0*	-
Fachwissen Hardware				0,20	*4,0*	*4,6*	*4,5*	-
Fachwissen Tarife				0,20	*3,8*	*4,8*	*3,5*	-
Kundenumgang				0,20	*3,3*	*2,8*	*3,9*	-
Userbereich			0,18		5,0	5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,23		3,4	4,9	4,4	3,4
Informationen				0,33	*4,0*	*4,8*	*4,3*	*2,8*
Transparenz				0,33	*3,3*	*4,8*	*4,8*	*3,5*
Abschluss				0,33	*3,0*	*5,0*	*4,0*	*4,0*
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	congstar	freenetmobile	FYVE	klarmobil.de
Netz	**0,92**				**D1**	**D1/D2**	**D2**	**D1/D2/o2**
Telefonieren		**0,50**			**4,7**	**4,5**	**4,4**	**3,8**
Stadt und Umland			0,50		4,7	4,7	4,6	4,1
Autobahn			0,50		4,6	4,4	4,2	3,4
Mobiles Surfen		**0,50**			**4,4**	**4,1**	**3,9**	**3,6**
Stadt und Umland			0,50		4,4	4,3	4,1	3,7
Autobahn			0,50		4,3	4,0	3,7	3,4
Service	**0,08**				**4,3**	**3,0**	**3,0**	**3,3**
Angebot		**0,43**			**4,9**	**3,7**	**2,7**	**4,0**
Tarife			0,89		5,0	4,0	3,0	4,0
Hardware			0,12		4,0	1,0	1,0	4,0
Anzahl				0,50	*5,0*	*1,0*	*1,0*	*4,0*
Vielfalt				0,50	*3,0*	*1,0*	*1,0*	*4,0*
Hotline		**0,32**			**3,2**	**2,0**	**2,9**	**2,6**
Kosten			0,29		2,4	1,0	2,4	1,0
Festnetz (Vertragskunden)				0,20	*3,0*	*1,0*	*3,0*	*1,0*
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,30	*2,0*	*1,0*	*2,0*	*1,0*
Festnetz (Interessenten)				0,20	*3,0*	*1,0*	*3,0*	*1,0*
Mobilfunk (Interessenten)				0,30	*2,0*	*1,0*	*2,0*	*1,0*
Verfügbarkeit			0,21		3,0	2,1	3,0	1,8
Werktags (Vertragskunden)				0,41	*3,0*	*2,0*	*3,0*	*2,0*
Wochenende (Vertragskunden)				0,09	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*1,0*
Werktags (Interessenten)				0,41	*3,0*	*2,0*	*3,0*	*2,0*
Wochenende (Interessenten)				0,09	*3,0*	*2,0*	*3,0*	*1,0*
Wartezeit			0,23		4,0	2,8	4,0	3,4
Beratungsqualität			0,27		3,7	2,2	2,6	4,2
Fachwissen Hardware				0,30	*3,8*	*0,0*	*0,0*	*4,8*
Fachwissen Tarife				0,35	*4,2*	*3,4*	*4,2*	*5,0*
Kundenumgang				0,35	*3,1*	*2,9*	*3,2*	*2,8*
Onlineshop		**0,25**			**4,5**	**3,2**	**3,5**	**2,9**
Kontaktmöglichkeiten			0,21		3,0	3,0	1,0	1,0
eMail-Adresse				0,33	*3,0*	*3,0*	*1,0*	*1,0*
Kontaktformular				0,33	*3,0*	*3,0*	*1,0*	*1,0*
Kundenforum				0,33	*3,0*	*3,0*	*1,0*	*1,0*
Chat			0,15		4,2	1,0	1,0	1,0
Verfügbarkeit				0,20	*5,0*	*1,0*	*1,0*	*1,0*
Wartezeit				0,20	*4,0*	-	-	-
Fachwissen Hardware				0,20	*4,6*	-	-	-
Fachwissen Tarife				0,20	*4,4*	-	-	-
Kundenumgang				0,20	*3,1*	-	-	-
Userbereich			0,18		5,0	5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,23		5,0	3,6	4,9	4,0
Informationen				0,33	*5,0*	*3,3*	*4,8*	*3,5*
Transparenz				0,33	*5,0*	*3,5*	*5,0*	*3,5*
Abschluss				0,33	*5,0*	*4,0*	*5,0*	*5,0*
Datenschutzerklärung			0,23		5,0	3,0	5,0	3,0

Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	OTELO	o2	simyo	smartmobil.de
Netz	**0,92**				**D2**	**o2**	**E-Plus**	**o2**
Telefonieren		**0,50**			**4,4**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
Stadt und Umland			0,50		4,6	2,9	2,9	2,9
Autobahn			0,50		4,2	1,5	1,5	1,5
Mobiles Surfen		**0,50**			**3,9**	**2,5**	**2,5**	**2,5**
Stadt und Umland			0,50		4,1	2,7	2,7	2,7
Autobahn			0,50		3,7	2,3	2,3	2,3
Service	**0,08**				**3,3**	**4,4**	**3,7**	**3,8**
Angebot		**0,43**			**2,9**	**4,9**	**3,9**	**4,1**
Tarife			0,89		3,0	5,0	4,0	4,0
Hardware			0,12		2,0	4,5	3,0	4,5
Anzahl				0,50	*2,0*	*5,0*	*3,0*	*5,0*
Vielfalt				0,50	*2,0*	*4,0*	*3,0*	*4,0*
Hotline		**0,32**			**3,3**	**3,5**	**3,4**	**3,8**
Kosten			0,29		3,7	2,6	5,0	5,0
Festnetz (Vertragskunden)				0,20	*3,0*	*2,0*	*5,0*	*5,0*
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,30	*2,0*	*5,0*	*5,0*	*5,0*
Festnetz (Interessenten)				0,20	*5,0*	*2,0*	*5,0*	*5,0*
Mobilfunk (Interessenten)				0,30	*5,0*	*1,0*	*5,0*	*5,0*
Verfügbarkeit			0,21		2,7	3,9	1,8	5,0
Werktags (Vertragskunden)				0,41	*2,0*	*5,0*	*2,0*	*5,0*
Wochenende (Vertragskunden)				0,09	*3,0*	*5,0*	*1,0*	*5,0*
Werktags (Interessenten)				0,41	*3,0*	*3,0*	*2,0*	*5,0*
Wochenende (Interessenten)				0,09	*4,0*	*2,0*	*1,0*	*5,0*
Wartezeit			0,23		3,0	3,6	3,6	1,8
Beratungsqualität			0,27		3,6	4,1	2,7	3,3
Fachwissen Hardware				0,30	*4,0*	*5,0*	*3,2*	*3,6*
Fachwissen Tarife				0,35	*4,2*	*4,6*	*3,8*	*3,8*
Kundenumgang				0,35	*2,8*	*2,8*	*1,2*	*2,5*
Onlineshop		**0,25**			**4,2**	**4,6**	**3,7**	**3,3**
Kontaktmöglichkeiten			0,21		5,0	5,0	1,0	1,0
eMail-Adresse				0,33	*5,0*	*5,0*	*1,0*	*1,0*
Kontaktformular				0,33	*5,0*	*5,0*	*1,0*	*1,0*
Kundenforum				0,33	*5,0*	*5,0*	*1,0*	*1,0*
Chat			0,15		1,0	4,3	4,2	1,0
Verfügbarkeit				0,20	*1,0*	*5,0*	*5,0*	*1,0*
Wartezeit				0,20	-	*3,6*	*4,0*	-
Fachwissen Hardware				0,20	-	*5,0*	*4,5*	-
Fachwissen Tarife				0,20	-	*4,6*	*3,5*	-
Kundenumgang				0,20	-	*3,2*	*3,9*	-
Userbereich			0,18		5,0	5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,23		4,0	3,6	3,7	4,0
Informationen				0,33	*3,8*	*4,0*	*3,0*	*3,0*
Transparenz				0,33	*4,3*	*3,8*	*4,0*	*5,0*
Abschluss				0,33	*4,0*	*3,0*	*4,0*	*4,0*
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	Tele2	Telekom	Vodafone
Netz	**0,92**				**E-Plus**	**D1**	**D2**
Telefonieren		**0,50**			**2,2**	**4,7**	**4,4**
Stadt und Umland			0,50		2,9	4,7	4,6
Autobahn			0,50		1,5	4,6	4,2
Mobiles Surfen		**0,50**			**2,5**	**4,4**	**3,9**
Stadt und Umland			0,50		2,7	4,4	4,1
Autobahn			0,50		2,3	4,3	3,7
Service	**0,08**				**3,6**	**4,8**	**4,8**
Angebot		**0,43**			**3,8**	**4,9**	**4,9**
Tarife			0,89		4,0	5,0	5,0
Hardware			0,12		2,5	4,5	4,5
Anzahl				0,50	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Vielfalt				0,50	*2,0*	*4,0*	*4,0*
Hotline		**0,32**			**3,1**	**4,6**	**4,5**
Kosten			0,29		3,0	5,0	5,0
Festnetz (Vertragskunden)				0,20	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,30	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Festnetz (Interessenten)				0,20	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Mobilfunk (Interessenten)				0,30	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Verfügbarkeit			0,21		3,0	5,0	5,0
Werktags (Vertragskunden)				0,41	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Wochenende (Vertragskunden)				0,09	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Werktags (Interessenten)				0,41	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Wochenende (Interessenten)				0,09	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Wartezeit			0,23		2,2	4,0	4,0
Beratungsqualität			0,27		4,0	4,2	4,1
Fachwissen Hardware				0,30	*4,0*	*4,4*	*4,5*
Fachwissen Tarife				0,35	*4,6*	*4,6*	*4,6*
Kundenumgang				0,35	*3,4*	*3,7*	*3,3*
Onlineshop		**0,25**			**3,9**	**4,9**	**4,9**
Kontaktmöglichkeiten			0,21		3,0	5,0	5,0
eMail-Adresse				0,33	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Kontaktformular				0,33	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Kundenforum				0,33	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Chat			0,15		1,0	4,3	4,5
Verfügbarkeit				0,20	*1,0*	*5,0*	*5,0*
Wartezeit				0,20	-	*4,0*	*4,0*
Fachwissen Hardware				0,20	-	*4,4*	*4,5*
Fachwissen Tarife				0,20	-	*4,6*	*4,6*
Kundenumgang				0,20	-	*3,7*	*4,2*
Userbereich			0,18		5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,23		4,6	4,8	4,9
Informationen				0,33	*4,0*	*4,5*	*4,8*
Transparenz				0,33	*4,8*	*5,0*	*5,0*
Abschluss				0,33	*5,0*	*5,0*	*5,0*
Datenschutzerklärung			0,23		5,0	5,0	5,0