

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





# Inhaltsverzeichnis

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



# 1. 14 Mobilfunkanbieter im Vergleich

Erneut kann der deutsche Mobilfunkmarkt mit einem Teilnehmerzuwachs aufwarten. Binnen eines Jahres stieg die Teilnehmerzahl von knapp 129 Millionen im 3. Quartal 2016 auf fast 137 Millionen im 3. Quartal 2017. Ein Teil dieser signifikanten Steigerung ist auf eine angepasste Zählweise bei der o2-Muttergesellschaft Telefónica zurückzuführen. Nichtsdestotrotz bestätigt sich der nachhaltige Positivtrend auf dem deutschen Mobilfunkmarkt. 1 Inzwischen entfallen auf jeden Einwohner in Deutschland durchschnittlich 1,7 SIM-Karten.

Von den 129 Millionen SIM-Karten gelten ca. 115 Millionen Karten als aktive SIM-Karten. Dabei handelt es sich um SIM-Karten, über die innerhalb der letzten drei Monate kommuniziert wurde oder zu denen eine Rechnung ausgestellt wurde. Der Anteil der Postpaid-Anschlüsse (klassische Verträge) liegt hier unverändert bei 60 Prozent. Der Anteil der SIM-Karten mit LTE-Nutzung stieg erneut stark von 27 Millionen Ende 2015 auf 39 Millionen Ende 2016. Dies verdeutlicht abermals den deutlich steigenden Bedarf an mobilen Datendiensten und dem damit einhergehenden Datenverbrauch. Das durchschnittliche Datenvolumen pro Mobilfunkanschluss wird für Ende 2017 auf 850 MB im Monat prognostiziert. Vor einem Jahr lag der Durchschnitt noch bei 591 MB im Monat.<sup>3</sup>

Dem zunehmend mobilen Alltag der Verbraucher begegnen die deutschen Mobilfunkanbieter mit immer umfassenderen und verbesserten Tarifleistungen. Highend-Smartphones und weitere technische Gadgets lassen neue Anwendungsfälle entstehen, die wiederum eine entsprechende Netzinfrastruktur benötigen. Letztlich gilt es für jeden Mobilfunkkunden den passenden Mobilfunkanbieter zu finden, der sowohl bei der Netz- als auch bei der Servicequalität zu überzeugen weiß.

An dieser Stelle setzt die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2018 an. Sie untersucht 14 deutsche Mobilfunkanbieter im Hinblick auf die von ihnen gebotene Netz- und Servicequalität. Damit dient sie den deutschen Mobilfunkkunden als fundierte Entscheidungshilfe bei der Wahl des passenden Mobilfunkanbieters. Die aus der Untersuchung resultierenden Qualitätsindizes für die einzelnen Anbieter geben den Mobilfunkkunden eine Orientierungshilfe, die auf eine einzige Kennzahl heruntergebrochen ist. Die Qualitätsbewertung wird dabei mit Hilfe von Empfangsbalken visualisiert. Die Bestnote "sehr gut" wird mit fünf Empfangsbalken abgebildet, während die schlechteste Note "mangelhaft" mit nur einem Empfangsbalken illustriert wird.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Teilnehmerentwicklung im Mobilfunk; www.bundesnetzagentur.de

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Jahresbericht 2016; www.bundesnetzagentur.de

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Durchschnittliches Datenvolumen im Monat pro Mobilfunkanschluss in Deutschland; de.statista.com



#### 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 1/2018). 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 bezüglich 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 14 untersuchten Anbieter vorgenommen.





#### Untersuchungsbereiche der Mobilfunkanbieterstudie



Netzqualität					
Tele-	- Stadt und Umland				
fonieren	- Autobahn				
Mobiles	- Stadt und Umland				
Internet	- 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

# Gesamtbewertung der Mobilfunkanbieter



#### 1.2. Auswahl der Mobilfunkanbieter

Für die vorliegende Studie wurden 14 deutsche Mobilfunkanbieter untersucht.

Dabei erfolgte die Auswahl der Anbieter nach 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 Tarifleistungen 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 Mobilfunkanbieter untersucht: 1&1, BASE, Blau, congstar, freenetmobile, FYVE, klarmobil.de, OTELO, PremiumSIM, simply und smartmobil.de.

#### 1.3. Bewertungsmodell

Die Bewertung der Mobilfunkanbieter erfolgte unter Berücksichtigung einer Mehrfachgewichtung.

**Gewichtung:** Die Ergebnisse für die Hauptuntersuchungsbereiche Netzqualität und Servicequalität wurden in einem Verhältnis von 60 zu 40 gewichtet. Dies trägt dem Umstand Rechnung, dass die Mobilfunkkunden eine gute Netzqualität zu priorisieren scheinen. Zu diesem Ergebnis kommt die von SmartChecker Ende 2017 durchgeführte Onlineumfrage mit 1126 Teilnehmern. Auch die weiteren Untersuchungsparameter in den Bereichen Netzqualität und Servicequalität werden entsprechend ihrer, durch die Umfrage ermittelten, Bedeutung für die Verbraucher 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



# Übersicht Kriterien, Gewichtungen und Bewertung

	G	ewic	htui	าต	g _				
Parameter	Main		Sub II				Bewertunç	3	
Netz	0,60								
Telefonieren		0,40							
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		0,60							
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	0,40				_		_	_	-
Angebot		0,41							
Tarife			0,91						
Hardware			0,09						
Anzahl			-,	0,50	1 <5	<b>2</b> 5-10	<b>3</b> 11-20	<b>4</b> 21-30	<b>5</b> >30
Vielfalt				0,50	1 ≤3 Marken	2 4-5 Marken	3 6-7 Marken	4 8-9 Marken	<b>5</b> ≥10 Marken
Hotline		0,32		-,					
Kosten		0,02	0,30						
Festnetz (Vertragskunden)			0,00	0,20	1 >42 Ct./Min.	2 netzabhängig.	3 16-42 Ct./Min.	4 11-15 Ct./Min.	<b>5</b> < 10 Ct./Min.
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,30	<b>1</b> >1,00 €/Min.	2 43-99 Ct./Min.	3 netzabhängig	4 1-42 Ct./Min.	5 kostenios
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 kostenios
Verfügbarkeit			0,20	0,00	1 1,00 0	2 10 00 01	O Howashangig	4 1 12 00	C Reconnect
Werktags (Vertragskunden)			0,20	0,25	<b>1</b> ≤8 h	<b>2</b> 9-12 h	<b>3</b> 13-16 h	<b>4</b> 17-20 h	<b>5</b> 21-24 h
Wochenende (Vertragskunden)				0,25	1 ≤12 h	2 13-16 h	3 17-28 h	<b>4</b> 29-35 h	<b>5</b> ≥36 h
Werktags (Interessenten)		_		0,25	1 ≤8 h	<b>2</b> 9-12 h	3 16-16 h	4 17-20 h	<b>5</b> 21-24 h
Wochenende (Interessenten)				0,25	<b>1</b> ≤12 h	2 13-16 h	3 17-28 h	<b>4</b> 29-36 h	<b>5</b> ≥36 h
Wartezeit			0,23	0,23	1 >4 Min.	2 3-4 Min.	3 1-2 Min.	4 <1 Min.	5 Keine
			0,23		1 - 4 Willi.	2 5-4 1/1111.	3 1-2 IVIIII.	4 1 1/1111.	3 Keine
Beratung			0,27	0,30	4 mangalhaft	2 guaraighand	2 hofriedigend	4 aut	E oobs aut
Fachwissen Hardware					1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Fachwissen Tarife	<u> </u>			0,35	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend 3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Kundenumgang		0.07		0,34	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 beinedigend	4 gut	5 sehr gut
Onlineshop		0,27	0.04						
Kontaktmöglichkeiten			0,21	0.22	4				<b>P</b>
eMail-Adresse				0,33	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
Kontaktformular				0,33	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
Kundenforum			0.45	0,33	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
Chat			0,15	0.00					
Verfügbarkeit	<u> </u>			0,20	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
Wartezeit	<u> </u>			0,20	<b>1</b> ≥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	<b>4</b> gut	5 sehr gut
Userbereich			0,19	Щ	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
Usability	<u> </u>		0,22						
Informationen				0,33	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
Transparenz	<u> </u>		<u> </u>	0,33	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	<b>4</b> gut	5 sehr gut
Abschluss				0,33	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	<b>4</b> gut	5 sehr gut
Datenschutz			0,22		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.

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

#### SmartChecker-Bewertungssystem

Gesamtpunkte	Bewertung	Empfangsbalken
4,5-5,0	sehr gut	411
3,5-4,4	gut	41
2,5-3,4	befriedigend	41
1,5-2,4	ausreichend	
1,0-1,4	mangelhaft	411

Qualitätssiegel: Auf Basis der ermittelten Qualität der einzelnen Mobilfunkanbieter



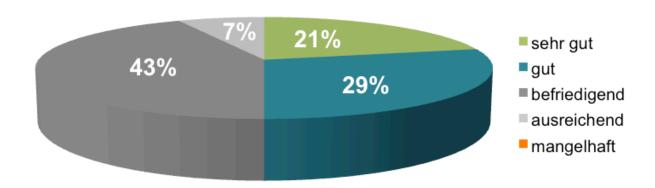




### 2. Gesamtergebnisse

In der aktuellen SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2018 können gleich drei Anbieter (21%) die Note "sehr gut" erzielen. Weitere 29% der Anbieter erhalten die Note "gut". Mit 43% erzielt der Großteil der untersuchten Anbieter die Benotung "befriedigend". Während die beiden vorangegangenen Studien ohne die Gesamtnote "ausreichend" auskamen, muss sich im aktuellen Durchlauf ein Anbieter mit dieser Note begnügen. In der vorherigen Studie konnten 13% die Bestnote erreichen, während 40% mit "gut" und 47% mit "befriedigend" ausgezeichnet wurden. In der Gesamtbetrachtung konnten sich die Ergebnisse gegenüber der Vorstudie erneut verbessern.

#### Verteilung der Gesamtergebnisse aller untersuchten Anbieter



Die Bestnote "sehr gut" erhalten zum wiederholten Mal die Telekom (4,7) und die Telekom-Tochter congstar (4,6). Dazu kann sich im Zuge der aktuellen Studie auch Vodafone (4,5) mit der Bestnote schmücken. Alle drei Anbieter können sowohl bei der Netzqualität als auch der Servicequalität mit guten bis sehr guten Bewertungen punkten. Auf die Spitzengruppe folgen vier Anbieter mit der Auszeichnung "gut". Dabei liegt insbesondere die Vodafone-Tochter OTELO nicht weit von dem Spitzentrio entfernt. Alle Anbieter in den unteren Notensegmenten "befriedigend" und "ausreichend" bewegen sich im Netz von o2 (Telefónica).

Im Vergleich mit den Vorstudien hat sich die durchschnittliche Gesamtbewertung der untersuchten Anbieter von 3,3 über 3,4 auf nun 3,5 verbessert. Vor allem die durchschnittliche Servicequalität hat zulegen können.



# Übersicht der Gesamtbewertungen aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Netzqualität	Bewertung Servicequalität	Gesamt
Telekom	4,6	4,8	4,7
congstar	4,6	4,5	4,6
Vodafone	4,4	4,8	4,5
OTELO	4,4	4,3	4,3
freenetmobile	4,5	3,5	4,1
1&1	3,2	4,5	3,7
FYVE	4,4	2,6	3,7
klarmobil.de	3,7	3,1	3,4
smartmobil.de	1,9	4,6	3,0
simply	1,9	4,4	2,9
PremiumSIM	1,9	4,3	2,9
o2	1,9	4,2	2,8
Blau	1,9	3,6	2,6
BASE	1,9	2,9	2,3
Ø	3,2	4,0	3,5



### 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 2018 (Ausgabe 1/2018). 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 Netzqualität						
Mobilfunknetzbetreiber		Netznutzer	Bewertung			
Telekom (D1)	Telekom congstar	freenetmobile klarmobil.de	4,6			
Vodafone (D2)	Vodafone 1&1	OTELO FYVE freenetmobile klarmobil.de	4,4			
o2	o2 BASE	klarmobil.de simply PremiumSIM smartmobil.de	1,9			
E-Plus	1&1 Blau		1,9			

Der deutsche Mobilfunkmarkt wird aktuell nicht zuletzt durch die Veränderungen bei den Netzbetreibern in den vergangenen Jahren geprägt. So wurde der ehemalige Netzbetreiber E-Plus Ende 2014 von der o2-Muttergesellschaft Telefónica übernommen. Die seitdem stattfindende Netzzusammenlegung der Netze von o2 und E-Plus hat spürbare Folgen für die Mobilfunkkunden. Obwohl die Fachzeitschrift connect in ihrem Netztest nur noch das Netz von o2 als zusammengehöriges Netz bewertet weist die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie E-Plus explizit mit aus. Dies liegt daran, dass einzelne Anbieter (teilweise) noch Tarife im Netz von E-Plus anbieten. 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.

Auch in der aktuellen Studie kann die Telekom ihren ersten Platz bei der Netzqualität behaupten. Mit einer Bewertung von 4,6 ("sehr gut") können sich die Bonner gegenüber dem Vorjahr sogar noch einmal verbessern (+0,1). Von dieser Bewertung profitieren auch congstar, freenetmobile und klarmobil.de, die ebenfalls das D1-Netz der Telekom nutzen. Den zweiten Platz belegt erneut Vodafone mit einer Bewertung von 4,4 und verfehlt damit die Bestnote "sehr gut" nur knapp. Mit +0,2 können die Düsseldorfer aber stärker zulegen als die Telekom. Im D2-Netz von Vodafone bewegen sich auch die Anbieter 1&1, OTELO, freenetmobile, FYVE und klarmobil.de.

Noch einmal deutlich abgeschlagener als in der Vorstudie landet das Netz von o2 auf dem dritten und letzten Platz. Konnte der Netzbetreiber beim letzten Mal noch einen Punktwert von 2,4 realisieren, ist es im aktuellen Durchlauf nur noch ein Punktwert von 1,9 (-0,5). Damit wird das Netz von o2 erneut mit "ausreichend" benotet. In der Vorstudie wurde bereits auf die Sonderstellung



der Netze von o2 und E-Plus aufgrund der Netzintegration hingewiesen. Als Ausblick dienten die Pläne Telefónicas mit den Integrationsbemühungen mittelfristig eine höhere Netzqualität zu bewirken. Die jüngsten Netzergebnisse legen nahe, dass das Unternehmen mit diesen Bemühungen bisher gescheitert ist. Der Abstand zu den beiden Netzbetreibern Telekom und Vodafone scheint sich stetig zu vergrößern. Es bleibt die Hoffnung auf eine deutliche Netzverbesserung sobald die Netzintegration der beiden Netze von o2 und E-Plus vollständig abgeschlossen sein wird. Im Netz von o2 stellen auch die weiteren Anbieter BASE, klarmobil.de, PremiumSIM, simply und smartmobil.de Tarifleistungen bereit.

Wie bereits weiter oben erwähnt, bieten einige Anbieter (1&1, freenetmobile, klarmobil.de) Tarifleistung 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 bezüglich der von einem Anbieter gebotenen Netzqualität gewahrt werden.

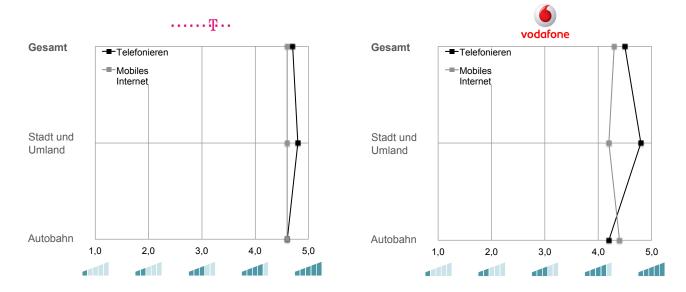
Als eine weitere Komponente der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2018 wurde eine Onlineumfrage mit 1126 Teilnehmern durchgeführt. Dabei wurden die Teilnehmer u.a. nach der wahrgenommenen Netzqualität befragt. Wie bereits im Vorjahr zeigt sich folgendes Bild: die wahrgenommene Netzqualität für die Netze der Telekom und Vodafone liegen unter den Ergebnissen des connect-Netztests. Für die Netze von o2 und E-Plus zeigt sich erneut das gegenteilige Bild. Hier bewerten die Umfrageteilnehmer die Netzqualität deutlich besser als die von der connect ermittelte Netzqualität.

#### Übersicht wahrgenommene und gemessene Netzqualität

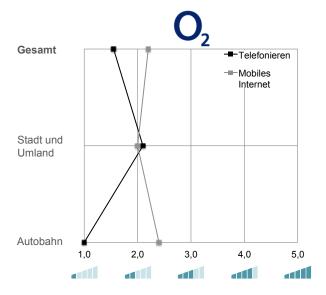
Netzqualität						
Mobilfunk- netzbetreiber	SmartChecker-Befragung	connect-Ergebnisse				
Telekom (D1)	4,1	4,6				
Vodafone (D2)	4,0	4,4				
o2	3,3	1,9				
E-Plus	3,5	1,9				

Die Netzbewertungen der connect zeigen bei genauerer Betrachtung der einzelnen Untersuchungskategorien ein sehr unterschiedliches Bild. Für die Telekom und Vodafone liegen die Bewertungen für die Telefonie erneut oberhalb der Ergebnisse für das mobile Internet. Die Telekom kann sowohl in der Telefonie (4,7) als auch beim mobilen Internet (4,6) überzeugen. Auch Vodafone erreicht mit Punktwerten von 4,5 (Telefonie) und 4,3 (mobiles Internet) ein ansehnliches Ergebnis.





Je nach betrachteter Subkategorie zeigt sich für o2 eine bessere Bewertung für die Telefonie oder das mobile Internet. So ist die Bewertung der Telefonie in "Stadt und Umland" etwas besser als die Bewertung für das mobile Internet. Auf der Autobahn liegt die Qualität für das mobile Internet hingegen deutlich oberhalb der Telefoniequalität. In Summe erzielt o2 für die Telefonie eine Bewertung von nur 1,6. Für das mobile Internet reicht es immerhin noch zu einem Punktwert von 2,2.





#### 3.1. Telefonieren

Der Untersuchungsbereich "Telefonie" untergliedert sich in die Subkategorien "Stadt und Umland" 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 congstar	freenetmobile klarmobil.de	4,7			
Vodafone (D2)	Vodafone 1&1	OTELO FYVE freenetmobile klarmobil.de	4,5			
o2	o2 BASE	klarmobil.de simply PremiumSIM smartmobil.de	1,6			
E-Plus	1&1 Blau		1,6			

Die Telekom kann bei der Bewertung der Netzqualität für den Bereich der Telefonie erneut das beeindruckende Resultat von 4,7 erzielen. Vodafone kann sich gegenüber der Vorstudie noch einmal um +0,1 steigern und erreicht einen Punktwert von 4,5. Damit kann Vodafone dieses Mal neben der Telekom ebenfalls die Bestnote "sehr gut" einfahren. Der positiven Entwicklung der Telekom und Vodafones steht die auffällig negative Veränderung von o2 entgegen. Bereits in der letzten Studie lag der Netzbetreiber in dieser Kategorie mit einer Bewertung von 2,2 abgeschlagen auf dem letzten Platz. Der Abstand hat sich im aktuellen Durchlauf noch einmal dramatisch vergrößert. Die Bewertung rutscht auf 1,6 und damit auf den unteren Notenbereich "ausreichend" ab.

#### Übersicht Netzqualität Telefonieren Stadt und Autobahn

Netzqualität Telefonieren							
Mobilfunk-	Netznutzer				Bewertung		
netzbetreiber		NELZI	iutzei		Stadt	Autobahn	
Telekom (D1)	Telekom	freenetmobile			4,8	4,6	
Totokom (B1)	congstar	klarmobil.de			7,0	7,0	
Vodafone (D2)	Vodafone	OTELO	FYVE		4,8	4,2	
734413113 (32)	1&1	freenetmobile	klarmobil.de		-,-	-,-	
o2	o2	klarmobil.de	simply		2,1	1,0	
	BASE	PremiumSIM	smartmobil.de		, -	1,0	
E-Plus	1&1				2,1	1,0	
	Blau				۷,۱	1,0	



Die Telekom und Vodafone überzeugen mit sehr starken Bewertungen in beiden Subkategorien "Stadt und Umland" und "Autobahn". In der Subkategorie "Stadt und Umland" kann die Telekom um +0,1 auf aktuell 4,8 zulegen. Für die "Autobahn" gibt es wie schon in der Vorstudie die Bewertung 4,6. Damit erreicht die Telekom erneut in beiden Subkategorien die Note "sehr gut". Vodafone kann sein Ergebnis für "Stadt und Umland" um +0,2 verbessern und landet bei 4,8 ("sehr gut"). Für die "Autobahn" bleibt es bei dem Punktwert von 4,2 ("gut").

Während sich o2 in der Subkategorie "Stadt und Umland" mit einem Punktewert von 2,1 wenigstens noch die Note "ausreichend" sichern kann, fällt der Netzbetreiber auf der Autobahn gänzlich durch. Mit dem Minimalwert 1,0 gibt es die schlechteste Note "mangelhaft".

Unter Berücksichtigung der vorangegangenen SmartChecker Mobilfunkanbieterstudien zeigt sich sowohl für die Telekom als auch Vodafone ein positiver Trend. Beiden Netzbetreibern gelingt es seit Jahren ihre Netzinfrastruktur stetig zu verbessern und den Mobilfunkkunden damit bessere Leistungen bereitzustellen. Insbesondere bei der Telefonie in den Städten können die beiden Netzbetreiber immer stärker überzeugen. In den nächsten Jahren wird es für beide Netzbetreiber vor allem auch darum gehen die Leistung auf der Autobahn und den nicht städtischen Gebieten zu verbessern.

Ein ganz anderes Bild zeichnet sich für o2. Bereits in der letzten Studie wurde eine signifikante Kluft zwischen der Telekom und Vodafone einerseits und o2 andererseits deutlich. Das zentrale Thema war und ist die Integration der Netze von o2 und E-Plus. Aktuell scheint die o2-Mutter Telefónica hier noch vor großen Problemen zu stehen. Der Konzern wird noch beweisen müssen, dass die Netzintegration letztlich zu einer nachhaltig verbesserten Netzqualität führen wird. Derzeit scheint sich auf dem Markt der Netzbetreiber allerdings eine Zwei-Klassen-Gesellschaft herausgebildet zu haben.



#### 3.2. Mobiles Internet

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

#### Übersicht Netzqualität mobiles Internet aller untersuchten Anbieter

Netzqualität Mobiles Internet						
Mobilfunknetzbetreiber		Netznutzer	Bewertung			
Telekom (D1)	Telekom congstar	freenetmobile klarmobil.de	4,6			
Vodafone (D2)	Vodafone 1&1	OTELO FYVE freenetmobile klarmobil.de	4,3			
o2	o2 BASE	klarmobil.de simply PremiumSIM smartmobil.de	2,2			
E-Plus	1&1 Blau		2,2			

Auch in der Kategorie "mobiles Internet" können die Telekom und Vodafone mit der von ihnen gebotenen Netzqualität überzeugen. Nachdem die Telekom in der Vorstudie -0,2 Punkte in dieser Kategorie einbüßen musste, gelingt es dem Netzbetreiber in der aktuellen Studie den Verlust wieder zu beseitigen. Mit einer Bewertung von 4,6 Punkten erzielen die Bonner wieder die Note "sehr gut". Noch deutlicher fällt das Plus für Vodafone aus. Verloren die Düsseldorfer im Rahmen der letzten Studie noch -0,1 Punkte, kann man im aktuellen Durchlauf um +0,4 Punkte zulegen. Vodafone erreicht einen Punktewert von 4,3 und damit die Note "gut". Während o2 in der Vorstudie noch 2,5 Punkte und damit die Note "befriedigend" erzielen konnte, rutscht der Netzbetreiber aktuell in den Notenbereich "ausreichend" ab (2,2 Punkte). Damit ist der Abstand zu den führenden Telekom und Vodafone zwar nicht so deutlich wie in der Kategorie "Telefonie". Allerdings spielt o2 auch in dieser Kategorie aktuell nicht in derselben Liga wie der Wettbewerb.



#### Übersicht Netzqualität mobiles Internet Stadt und Autobahn

Netzqualität Mobiles Internet							
Mobilfunk- Netznutzer				Bewe	Bewertung		
netzbetreiber		NGLZI	Stadt	Autobahn			
Telekom (D1)	Telekom	freenetmobile		4,6	4,6		
Telekolli (D1)	congstar	klarmobil.de			7,0		
Vodafone (D2)	Vodafone	OTELO	FYVE	4,2	4,4		
Voudione (DZ)	1&1	freenetmobile	klarmobil.de		7,7		
o2	o2	klarmobil.de	simply	2,0	2,4		
02	BASE	PremiumSIM	smartmobil.de	2,0	2,4		
E-Plus	1&1			2.0	2.4		
	Blau			2,0	2,4		

Im Zuge der Betrachtung der Subkategorien wird ersichtlich, dass die Telekom und Vodafone sich in beiden Untersuchungsbereichen verbessern können. Für den Untersuchungsbereich "Stadt und Umland" legt die Telekom von 4,4 auf 4,6 Punkte zu und schafft damit den Sprung in das Notensegment "sehr gut". Für die "Autobahn" können die Bonner einen Zuwachs von 4,3 auf 4,6 Punkte verzeichnen. Vodafone legt für die Subkategorie "Stadt und Umland" um +0,1 auf 4,2 Punkte zu. In der Subkategorie "Autobahn" fällt das Plus mit +0,7 auf 4,4 Punkte extrem stark aus. Damit erhalten die Düsseldorfer in beiden Subkategorien die Note "gut".

In der Subkategorie "Stadt und Umland" muss o2 ein kräftiges Minus von -0,7 Punkten hinnehmen. Damit fällt die Bewertung von 2,7 Punkten in der Vorstudie auf 2,0 Punkte in der aktuellen Studie. In der Subkategorie "Autobahn" gelingt o2 tatsächlich doch noch eine leichte Verbesserung von 2,3 auf 2,4 Punkte. Damit kommt o2 allerdings in beiden Subkategorien nicht über die Note "ausreichend" hinaus.

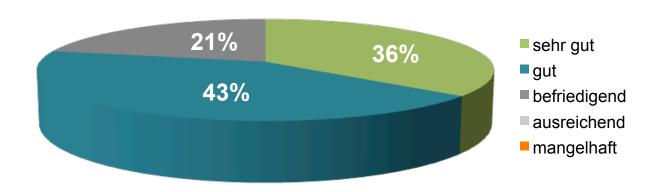


### 4. Detailergebnisse Servicequalität

Die Bewertung der Servicequalität der untersuchten Anbieter ist, neben der Bewertung der Netzqualität, der zweite große Untersuchungsbereich der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie. Hier werden die übergelagerten Kategorien Angebot, Hotline und Onlineshop untersucht. Diese drei Kategorien werden wiederum in Subkategorien unterteilt. So gliedert sich das Angebot in die Subkategorien Tarife und Hardware. Die Hotline wird in die Unterkategorien Kosten, Verfügbarkeit, Wartezeit und Beratungsqualität aufgeteilt. Der Onlineshop als dritte Servicekomponente setzt sich aus den Subkategorien Kontaktmöglichkeiten, Chat, Selfcare, Benutzerfreundlichkeit und Datenschutzerklärung zusammen.

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



Insgesamt fünf Anbieter (36%) können die Bestnote "sehr gut" für die Servicequalität für sich beanspruchen. Mit 43% erhalten die meisten Anbieter die Note "gut". Die verbliebenen drei Anbieter (21%) werden mit "befriedigend" in der Kategorie Servicequalität bewertet. Die Noten "ausreichend" und "mangelhaft" mussten schon in den beiden vorausgegangenen Studien nicht vergeben werden. Im direkten Vergleich mit der Vorstudie zeigt sich eine (erneute) Verbesserung der allgemeinen Servicequalität.



Mit einer Bewertung von 4,0 Punkten kann die durchschnittliche Bewertung der Servicequalität um +0,2 Punkte zulegen. Damit liegt der Durchschnitt im Notensegment "gut". Zum wiederholten Male tut sich Vodafone (4,8 Punkte) in diesem Ranking als Gesamtsieger hervor. Dabei teilen sich die Düsseldorfer den Sieg mit der Telekom, die ebenfalls erneut eine Bewertung von 4,8 Punkten für ihre Servicequalität erhält. Neben Vodafone und der Telekom können zudem smartmobil.de, 1&1 und congstar die Note "sehr gut" für sich verbuchen. Dabei kann smartmobil.de mit +0,8 Punkten den größten Sprung machen. Als Vorjahresdritter mit 4,4 Punkten verliert o2 in der aktuellen Studie -0.2 Punkte und rutscht damit ins Mittelfeld ab.

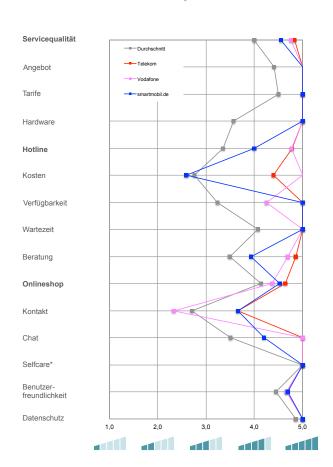
#### Übersicht der Servicebewertung

Anbieter	Bewertung Servicequalität
Telekom	4,8
Vodafone	4,8
smartmobil.de	4,6
1&1	4,5
congstar	4,5
simply	4,4
PremiumSIM	4,3
OTELO	4,3
o2	4,2
Blau	3,6
freenetmobile	3,5
klarmobil.de	3,1
BASE	2,9
FYVE	2,6
Ø	4,0

Die genauere Betrachtung der Servicequalität der Top 3-Anbieter zeigt, dass diese in nahe-

zu allen Untersuchungspunkten über dem Durchschnitt liegen. Sie überzeugen insbesondere mit herausragenden Werten beim Tarif- und Hardwareangebot. Bei den Hotline-Kosten liegt smartmobil.de leicht unter dem Durchschnitt und hat hier daher noch Verbesserungspotenzial. Vodafone muss bei den Kontaktmöglichkeiten des Onlineshops Einbußen hinnehmen. Der Anbieter stellt keine direkte E-Mail-Adresse oder ein Kontaktformular zur Verfügung.

#### Übersicht der Top 3 Anbieter



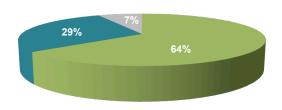


#### 4.1. Angebot

Die Untersuchung der Angebotsqualität wird in die Bereiche *Tarife* und *Hardware* untergliedert. Anhand der durch eine Onlineumfrage ermittelten Bedeutung der einzelnen Teilbereiche für die Befragten erfolgt eine Gewichtung von 90,9 Prozent für das Tarifangebot bzw. 9,1 Prozent für das Hardwareangebot. Damit hat sich die Gewichtung noch einmal weiter zum Tarifangebot verschoben.

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 und Musik-Flatrates bieten. Für die Bewertung des Hardwareangebots werden die Anzahl sowie die Vielfalt der Geräte analysiert.

#### Verteilung der Angebotsbewertung



sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft

Der Anteil der Anbieter mit der Bewertung "sehr gut" hat sich gegenüber den Vorstudien erneut deutlich erhöht. Lag der Anteil in der Vorstudie noch bei 40%, erreichen in der aktuellen Studie sogar 64% der Anbieter die Note "sehr gut" für ihr Angebot. Die Spitzenreiter der Vorstudie o2, Telekom und Vodafone können noch einmal hinzugewinnen und erreichen die höchste Punktwertung. Dazu kommen auch 1&1, smartmobil.de, PremiumSIM und simply auf die maximale Punktzahl (5,0). Die Note "gut" erhalten die vier

Anbieter (29%) Blau, klarmobil.de, Base und freenetmobile. Dabei sticht der "Absturz" des Anbieters BASE hervor, der in der Vorstudie noch zur Spitzengruppe zählte. FYVE muss sich als einziger Anbieter mit der Note "ausreichend" begnügen und liegt mit einer Bewertung von 1,8 Punkten weit hinter der Konkurrenz. Die Noten "befriedigend" und "mangelhaft" bleiben unbesetzt.

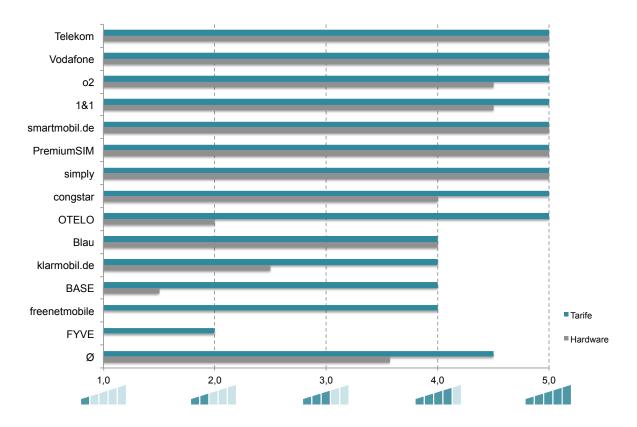
In der Durchschnittsbetrachtung lässt sich ein positiver Trend für die Bewertung des Angebots der untersuchten Anbieter konstatieren. Nachdem die durchschnittliche Angebotsbewertung bereits in der vorherigen Studie zulegen konnte, liegt der Durchschnitt im aktuellen Durchlauf mit 4,4 Punkten (+0,4) erneut höher. Damit wird der Notenbereich "sehr gut" nur um 0,1 Punkte verpasst. Mit Ausnahme des Ausreißers FYVE zeigt sich somit nach wie vor ein hohes Niveau der Angebote.

#### Übersicht der Angebotsbewertung

Anbieter	Bewertung Angebot
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
o2	5,0
1&1	5,0
smartmobil.de	5,0
PremiumSIM	5,0
simply	5,0
congstar	4,9
OTELO	4,7
Blau	4,0
klarmobil.de	3,9
BASE	3,8
freenetmobile	3,7
FYVE	1,8
Ø	4,4







Wie von den Vorstudien gewohnt, können besonders die drei Netzbetreiber mit ihrem Tarif- und Hardwareangebot glänzen. Dazu kommen dieses Mal noch einige weitere Anbieter, die ebenfalls die Höchstpunktzahl erreichen können (siehe oben). Sowohl die Detailbetrachtung der Tarifangebote als auch der Hardwareangebote liefern hier nahezu durchweg herausragende Bewertungen. In dieser Spitzengruppe erreichen lediglich o2 und 1&1 nicht den Maximalwert in der Kategorie Hardware. Neben der Spitzengruppe können auch congstar und OTELO mit Werten von 4,9 bzw. 4,7 Punkten die Note "sehr gut" beanspruchen. congstar erreicht beim Tarifangebot den Maximalwert, während man bei der Hardware leichte Einschnitte hinnehmen muss. OTELO kann sich für sein Tarifangebot ebenfalls den Maximalwert sichern. Beim Hardwareangebot fällt die Bewertung mit 2,0 allerdings recht schwach aus.

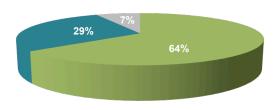
FYVE fällt im Vergleich zum Wettbewerb zum einen durch ein verhältnismäßig schwaches Tarifangebot ab. Zum anderen bietet der Anbieter keinerlei Hardware, was das Ergebnis weiter drückt.



#### 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 Tarifangebot-Bewertung



sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft

Bezüglich der prozentualen Verteilung der Benotungen ergibt sich aufgrund der starken Gewichtung des Tarifangebots dieselbe Verteilung wie bei der Gesamtbewertung des Angebots. Auch hier nimmt der Anteil der mit "sehr gut" benoteten Anbieter von 40% auf 64% zu. Der Anteil der "gut" platzierten Anbieter sinkt von 40% auf aktuell 29%. Die Note "befriedigend" bleibt unbesetzt ebenso wie die Note "mangelhaft". FYVE erhält als einziger Anbieter die Note "ausreichend".

Erneut kann die durchschnittliche Bewertung des Tarifangebots zulegen. Verbuchte die Vorstudie ein Plus von +0,3 Punkten, stehen in der aktuellen Studie sogar +0,4 Punkte zu Buche. Wie schon beim letzten Mal dürfen sich die drei Netzbetreiber, 1&1 und congstar über den Maximalwert freuen. Dazu gesellen sich dieses Mal OTELO (+2,0) sowie die Dril-

lisch-Marken PremiumSIM, simply und smartmobil.de. BASE verliert von 5,0 auf nur noch 4,0 Punkte. Ebenfalls 4,0 Punkte erzielen Blau, freenetmobile und klarmobil.de. FYVE bildet mit einer Bewertung von 2,0 Punkten das Schlusslicht.

#### Übersicht der Tarif-Angebot-Bewertung

Anbieter	Bewertung Tarife
1&1	5,0
congstar	5,0
OTELO	5,0
o2	5,0
PremiumSIM	5,0
simply	5,0
smartmobil.de	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
BASE	4,0
Blau	4,0
freenetmobile	4,0
klarmobil.de	4,0
FYVE	2,0
Ø	4,5

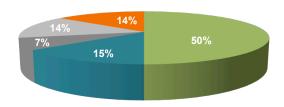


#### 4.1.2. Hardware

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 geringen Gewichtung von nur 9,1% in die Gesamtbewertung des Angebots einfließt. Diese Gewichtung wurde aus einer von SmartChecker durchgeführten Onlineumfrage mit 1126 Teilnehmern ermittelt. Im Rahmen dieser Umfrage wurde die relative Bedeutung des Tarifangebots im Verhältnis zum Hardwareangebot für die Teilnehmer erfragt.

#### Verteilung der Hardwareangebot-Bewertung



sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft

Im Vergleich zur Vorstudie kann sich der Anteil der mit "sehr gut" bewerteten Anbieter signifikant von 27% auf 50% steigern. Im Gegenzug sinkt der Anteil der mit "gut" bewerteten Anbieter von 33% auf nun 15%. Lediglich ein Anbieter (7%) erhält die Note "befriedigend". Zwei weitere Anbieter (14%) werden mit der Note "ausreichend" bewertet. Freenetmobile und FYVE bieten keine Hardware an und erhalten folglich die Note "mangelhaft".

Die Durchschnittsbetrachtung signalisiert eine positive Entwicklung. Lag die durchschnittliche Bewertung des Hardwareangebots in der letzten Studie bei 3,2 Punkten, liegt der neue Durchschnitt mit 3,6 Punkten um +0,4 Punkte höher. Erneut sind die drei Netzbetreiber Telekom, Vodafone und o2 Teil der Spitzengruppe. Aber auch 1&1 und die Drillisch-Marken PremiumSIM, simply und smartmobil können wieder mit Spitzenwerten punkten. Zum wiederholten Male fällt vor allem die Negativentwicklung von BASE auf. Führte der Anbieter in der Vorstudie mit einer Bewertung von 4,0 Punkten noch die mit "gut" bewertete Verfolgergruppe an, reicht es in der aktuellen Untersuchung gerade noch für die Note "ausreichend" (1,5).

#### Übersicht der Hardware-Angebot-Bewertung

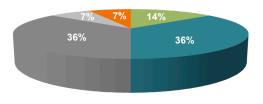
Anbieter	Bewertung Hardware
PremiumSIM	5,0
simply	5,0
smartmobil.de	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
1&1	4,5
o2	4,5
Blau	4,0
congstar	4,0
klarmobil.de	2,5
OTELO	2,0
BASE	1,5
freenetmobile	1,0
FYVE	1,0
Ø	3,6



#### 4.2. Hotline

Die Bewertung der Hotline-Qualität 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 und Interessenten warten müssen, bevor sie eine Betreuung erhalten. Die Beratungsqualität setzt sich aus dem Fachwissen der Bereiche "Hardware" und "Tarife" sowie dem allgemeinen Kundenumgang zusammen.

#### Verteilung der Hotline-Bewertung



sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft

Wie bereits in den vergangenen drei Studien behaupten sich die Telekom und Vodafone auf den ersten zwei Plätzen. Während die Telekom im letzten Jahr knapp vorne lag, herrscht nun Gleichstand (beide 4,8). Die Anbieter erhalten damit die Note "sehr gut". Im Notenbereich "gut" liegen 36% der Anbieter: 1&1 (4,1), smartmobil.de (4,0), OTELO (3,8), congstar (3,7) und simply (3,5). Ebenfalls 36% erhalten die Bewertung "befriedigend" (Vorstudie: 67%). Schlechter wurden

nur die Anbieter klarmobil.de (2,4) und BASE (1,0 aufgrund nicht abrufbarer Leistungen) bewertet.

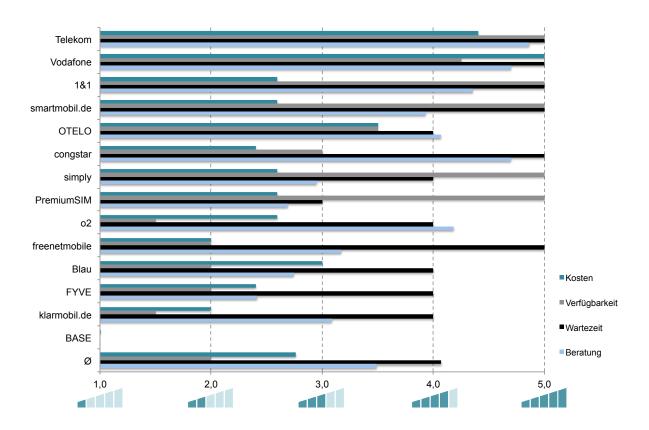
Der unveränderte Anteil der "sehr gut"-Bewertungen, der Anstieg des Notensegments "gut" sowie der Abfall der Anbieter mit der Beurteilung "befriedigend" führt zu einer nahezu unveränderten Durchschnittsbewertung von 3,4 Punkten (Vorjahr: 3,3). In der Gesamtbetrachtung sticht freenetmobile heraus. Der Anbieter kann sich gegenüber der vorangegangenen Studie um 1,0 Punkte steigern und liegt nun mit 3,0 Punkten im Bereich "befriedigend". Gegenteilig sieht die Entwicklung für o2 (-0,4), Blau (-0,5) und BASE (-2,2) aus, die alle Punkte einbüßen müssen.

#### Übersicht der Hotline-Bewertung

Anbieter	Bewertung Hotline
Telekom	4,8
Vodafone	4,8
1&1	4,1
smartmobil.de	4,0
OTELO	3,8
congstar	3,7
simply	3,5
PremiumSIM	3,2
o2	3,1
freenetmobile	3,0
Blau	2,9
FYVE	2,7
klarmobil.de	2,4
BASE	1,0
Ø	3,4







Das obige Diagramm stellt eine Zusammenfassung der Hotline-Detailbewertungen der untersuchten Mobilfunkanbieter dar. Hervorstechende Ergebnisse erzielen die Telekom, Vodafone, 1&1 und smartmobil.de, die in den Subkategorien Verfügbarkeit und Wartezeit (Telekom, 1&1, smartmobil.de) beziehungsweise Kosten und Wartezeit (Vodafone) 5,0 Punkte erreichen. Während die Telekom und Vodafone auch in den jeweils übrigen Kategorien überzeugen können, müssen 1&1 und smartmobil.de insbesondere bei den Kosten Abzüge hinnehmen. Als dritter Netzanbieter landet o2 auf dem neunten Rang. Ausschlaggebend für die vergleichsweise geringe Bewertung ist vor allem die eingeschränkte Verfügbarkeit der Hotline. Für einige Anbieter unterscheiden sich die Ergebnisse in den einzelnen Subkategorien erheblich. So erzielt freenetmobile etwa die volle Punktzahl für die Wartezeit, aber schneidet schlecht bei Kosten und Verfügbarkeit ab. PremiumSIM hingegen erzielt die Bestnote für die Verfügbarkeit, muss aber Einbußen bezüglich Kosten und Beratung hinnehmen.

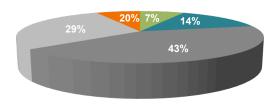


#### 4.2.1. Kosten

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



sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft

Der Anteil der Anbieter mit der Note "sehr gut" liegt bei 7%. Gegenüber der letzten Studie sinkt der Wert drastisch um 20%. Nur noch 14% der Anbieter erhalten die Note "gut". Hier lag die Quote im letzten Jahr noch bei 20%. Die Note "befriedigend" wird von 43% der untersuchten Anbieter erreicht (letzte Studie: 20%). Weitere 29% erhalten die Note "ausreichend". Hier lag der Anteil in der Vorstudie bei 13%. Die Note "mangelhaft" erreichen wie im Vorjahr 20% der beurteilten Anbieter.

Mit einer durchschnittlichen Bewertung der Kosten von 2,8 Punkten liegt das Ergebnis 0,4 Punkte unter dem Durchschnitt der letzten SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie. Besonders freenetmobile, klarmobil.de und BASE fallen hier mit niedrigen Gesamtbewertungen schwer ins Gewicht. Am anderen Tabellenende steht dieses Mal nur Vodafone mit der Bestnote 5,0. Beim letzten Mal zählten noch die Telekom und smartmobil.de zur Spitze. Eine positive Entwicklung können 1&1 (+1,2), freenetmobile (+1,0) und klarmobil.de (+1,0) verzeichnen. Allerdings gab es bei einigen Beurteilten auch einen Negativtrend: Telekom (-0,6), Blau (-0,8) und BASE (-2,0).

#### Übersicht der Hotline-Kosten-Bewertung

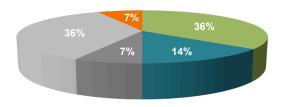
Anbieter	Bewertung Kosten
Vodafone	5,0
Telekom	4,4
OTELO	3,5
Blau	3,0
1&1	2,6
o2	2,6
PremiumSIM	2,6
simply	2,6
smartmobil.de	2,6
congstar	2,4
FYVE	2,4
freenetmobile	2,0
klarmobil.de	2,0
BASE	1,0
Ø	2,8



#### 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



sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft

Im Vergleich zum Vorjahr steigert sich der Anteil der mit "sehr gut" bewerteten Anbieter von 27% auf 36%. Nachdem in der letzten Studie keine Bewertung mit "mangelhaft" abgegeben wurde, sind es in diesem Jahr wieder 7% (ein Anbieter). Der Anteil der Note "gut" ist von 6% auf 14% angewachsen. Der in der Vorstudie stark repräsentierte Notenbereich "befriedigend" (40%) ist auf 7% geschrumpft. Mit der Note "ausreichend" werden gesteigerte 36% der untersuchten Anbieter bewertet (Vorstudie: 27%).

Vor allem begründet durch den relativen Zuwachs des Notenbereichs "sehr gut" und der Wiederkehr der Note "mangelhaft" ist die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit gegenüber der vorangegangenen Studie unverändert geblieben. Die 3,2 Punkte der Vorstudie werden in der aktuellen Studie beibehalten. Damit liegt die durchschnittliche Bewertung nach wie vor im Be-

reich "befriedigend". Neben dem Netzbetreiber Telekom können in diesem Ranking vor allem 1&1, PremiumSIM, simply und smartmobil.de punkten (alle 5,0). Vodafone folgt der Spitzengruppe mit 4,3 Punkten. In der Vorjahresstudie konnte der Anbieter noch 5,0 Punkte erzielen. Auch o2 verzeichnet starke Einbußen. Konnte sich der Netzbetreiber im letzten Jahr noch kurz hinter der Spitzengruppe platzieren, reicht es dies Mal nur für eine Bewertung mit 1,5 Punkten.

#### Übersicht der Hotline-Verfügbarkeits-Bewertung

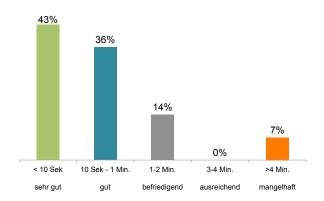
Anbieter	Bewertung Verfügbarkeit
1&1	5,0
PremiumSIM	5,0
simply	5,0
smartmobil.de	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	4,3
OTELO	3,5
congstar	3,0
freenetmobile	2,0
FYVE	2,0
Blau	1,5
klarmobil.de	1,5
o2	1,5
BASE	1,0
Ø	3,2



#### 4.2.3. Wartezeit

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

#### Verteilung der Wartezeit-Bewertung



Bei fast der Hälfte (43%) aller untersuchten Anbieter beträgt die Wartezeit bei einem Anruf der Hotline weniger als 10 Sekunden, womit die Bewertung "sehr gut" erreicht wird. In der Vorstudie erreichten 53% die größer gefasste Kategorie "weniger als 1 Minute", welche mit der Note "gut" bewertet wurde. In diesem Jahr erreichten 36% die Bewertung "gut" (10 Sekunden bis 1 Minute Wartezeit). Der Anteil der mit "befriedigend" bewerteten Mobilfunkanbieter ist aufgrund der generell höheren Bewertung von 33% auf aktuell nur noch 14% gesunken. Keiner der untersuchten Anbieter muss sich mit dem Notenbereich "ausreichend" (mit einer Wartezeit von 3-4 Minuten) zufriedengeben. In der Vorstudie bekamen noch 13% der Mobilfunkanbieter diese Note. Anders als im letzten Jahr wurde in dieser Studie auch die Bewertung "mangelhaft" vergeben (ein Anbieter).

Die bisherigen Ausführungen zur Wartezeit deuten an, dass sich das allgemeine Niveau in diesem Bewertungsbereich verbessert hat. Mit einer durchschnittlichen Bewertung der Wartezeit von 4,1 Punkten liegt das Ergebnis ganze 0,7 Punkte besser als das Pendant der Vorstudie. In diesem Jahr können einige Anbieter einen deutlichen Sprung im Wartezeit-Ranking machen. 1&1, congstar, freenetmobile, smartmobil.de, Telekom und Vodafone erreichen allesamt 5,0 Punkte. Die deutlichsten Steigerungen konnten smartmobil.de (+3,2), freenetmobile (+2,2), o2 (+1,4) und 1&1 (+1,2) verzeichnen. Auch OTELO, congstar, Telekom und Vodafone (alle +1,0) sowie Blau (+0,6) konnten sich im Vergleich zum Vorjahr verbessern. Die Anzahl der Verlierer fällt in diesem Jahr gering aus. Nur klarmobil (-0,4) und BASE (-2,0) rutschen im Ranking ab.

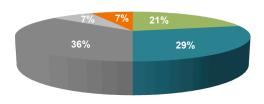
Anbieter	Bewertung Wartezeit
1&1	5,0
congstar	5,0
freenetmobile	5,0
smartmobil.de	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
Blau	4,0
FYVE	4,0
OTELO	4,0
o2	4,0
simply	4,0
klarmobil.de	3,0
PremiumSIM	3,0
BASE	1,0
Ø	4,1



#### 4.2.4. Beratungsqualität

Die Bewertung der Beratungsqualität stützt sich auf die Untersuchung 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



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

21% der untersuchten Anbieter können die Note "sehr gut" erzielen. In der Vorstudie gelang dies keinem der untersuchten Anbieter. Während im Vorjahr 60% der Anbieter die Note "gut" erreichten, sind es im aktuellen Durchlauf nur 29%. Weitere 36% entfallen auf den Notenabschnitt "befriedigend". Hier lag der Prozentsatz beim letzten Mal etwas niedriger (27%). Die Note "ausreichend" erhält ein Anbieter (7%), während es in der Vorstudie noch 13% waren. Die Note "mangelhaft" wird nur von BASE (1,0) besetzt. In der Vorstudie wurde kein Anbieter mit dieser Bewertung ausgezeichnet.

Hatte sich das Bewertungsniveau in der letzten Studie gegenüber der Vorgängerstudie noch von 3,8 auf 3,5 Punkte verschlechtert, ist dieses Mal ein gleichbleibendes Ergebnis zu konstatieren. Der aktuelle Durchschnittswert liegt erneut bei 3,5 Punkten. Damit erhalten die Anbieter durchschnittlich noch die

Note "gut". Der Spitzenreiter des letzten Rankings, klarmobil.de (-1,1), muss den Thron räumen und landet dieses Jahr nur auf Platz 9. Die Telekom (+0,7) setzt sich mit 4,9 Punkten an die Spitze, dicht gefolgt vom Tochterunternehmen congstar (+1,0) und Vodafone (+0,6) mit jeweils 4,7 Punkten. 1&1 (+1,0) und freenetmobile (+1,0) können neben congstar die größten Punktgewinne verzeichnen. Als weiterer Netzbetreiber belegt o2 (+0,1) den fünften Rang mit 4,2 Punkten. Verluste müssen neben klarmobil.de (-1,1) auch FYVE (-0,2) und BASE (-3,0) hinnehmen.

#### Übersicht der Beratungsqualität-Bewertung

Anbieter	Bewertung Beratungsqualität
Telekom	4,9
congstar	4,7
Vodafone	4,7
1&1	4,4
o2	4,2
OTELO	4,1
smartmobil.de	3,9
freenetmobile	3,2
klarmobil.de	3,1
simply	2,9
Blau	2,7
PremiumSIM	2,7
FYVE	2,4
BASE	1,0
Ø	3,5

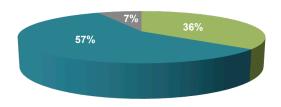


#### 4.3. Onlineshop

Die besuchten Onlineshops wurden anhand der folgenden Kriterien bewertet: Kontaktmöglichkeiten, Chat, Userbereich, Benutzerfreundlichkeit (Usability) und Datenschutz.

Das Kriterium Kontaktmöglichkeiten wird anhand der drei Indikatoren E-Mail-Adresse, Kontaktformular und Kundenforum analysiert. Für das Vorhandensein gibt es fünf Punkte, wohingegen beim Fehlen die niedrigste Punkteanzahl (1,0) vergeben wird. Für den Chat werden die Subkriterien Verfügbarkeit, Wartezeit, Fachwissen Hardware, Fachwissen Tarife und Kundenumgang herangezogen. Das Merkmal "Userbereich" wird ebenfalls bei Nicht-Vorhandensein mit einem Punkt und mit fünf Punkten bei Existenz beurteilt. Das Niveau der Benutzerfreundlichkeit wird aufgrund der Informationsqualität, der Transparenz des Onlineshops und der Einfachheit des Vertragsabschlusses gemessen. Bei dem Kriterium Datenschutz wird auf die Präsenz einer Datenschutzerklärung geachtet. Außerdem wird der Umstand bewertet, ob diese lediglich Teil der AGBs oder als eigenständiges Element vorhanden ist.

#### Verteilung der Onlineshop-Bewertung



sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft

Mit 57% erhält mehr als die Hälfte der untersuchten Anbieter die Note "gut". Gefolgt von 36%, die mit der Note "sehr gut" ausgezeichnet werden. Lediglich ein Anbieter (7%) muss

sich mit der Note "befriedigend" zufriedengeben. Die Noten "ausreichend" und "mangelhaft" werden nicht besetzt. In der Vorstudie erreichten 33% die Note "sehr gut" und 47% wurden mit "gut" bewertet. Der Anteil der Note "befriedigend" lag in der Vorstudie bei 20% und hat sich damit am deutlichsten verändert.

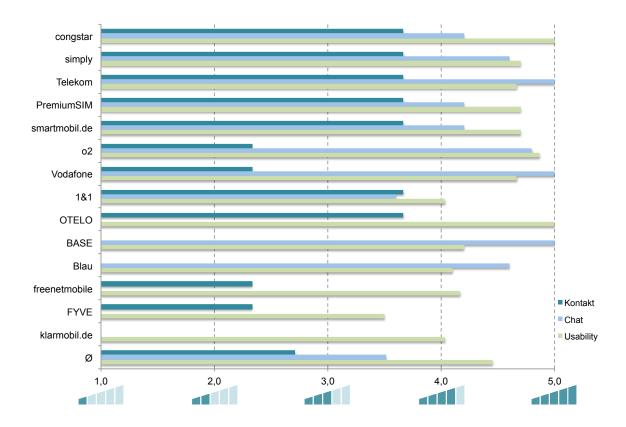
Die oben beschriebene Entwicklung signalisiert eine Qualitätssteigerung der getesteten Online-Shops. Die diesjährige Durchschnittsbewertung liegt bei 4,1 Punkten und stieg um +0,1 Punkte im Vergleich zur vorherigen Studie. Führten in der vorherigen Studie die Telekom (4,9) und Vodafone (4,9) gefolgt von BASE (4,8) und o2 (4,6) das Spitzenfeld an, rücken dieses Mal congstar und simply neben der Telekom (alle 4,6) an die Spitze. Vodafone und o2 verfehlen mit 4,4 Punkten nur knapp die Note "sehr gut".

#### Übersicht der Onlineshop-Bewertung

Anbieter	Bewertung Onlineshop
congstar	4,6
simply	4,6
Telekom	4,6
PremiumSIM	4,5
smartmobil.de	4,5
o2	4,4
Vodafone	4,4
1&1	4,3
OTELO	4,1
BASE	4,0
Blau	3,9
freenetmobile	3,6
FYVE	3,5
klarmobil.de	2,9
Ø	4,1







In der Spitzengruppe zeigen sich über die einzelnen Subkriterien hinweg recht ähnliche Bewertungen. Die Onlineshops der hier präsentierten Anbieter sind allesamt von sehr hoher Qualität. Für einige Anbieter fallen die Beurteilungen nicht zuletzt aufgrund des fehlenden Chats schlechter aus, obwohl sich OTELO auch ohne Chatmöglichkeit im Mittelfeld positionieren kann. Anbieter, die über einen Chat verfügen, schneiden durchweg positiv ab. Zusammenfassend fallen die Bewertungen der Anbieter sehr erfreulich aus. Fünf Anbieter (congstar, simply, Telekom, PremiumSIM und smartmobil.de) wurden mit "sehr gut" bewertet, acht Anbieter, darunter o2, Vodafone und 1&1, mit der Note "gut", nur klarmobil.de erhält die Note "befriedigend". Chats erlangen immer größere Beliebtheit unter den Nutzern, daher ist dies weiterhin ein noch ungenutztes Potenzial für einige Mobilfunkanbieter, um die Kundenzufriedenheit zu steigern.

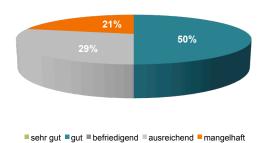


#### 4.3.1. Kontaktmöglichkeiten

Für die Bewertung der Kontaktmöglichkeiten werden das Vorhandensein einer E-Mail-Adresse, eines Kontaktformulars sowie eines Kundenforums herangezogen.

Eine einfache und unkomplizierte Kontaktaufnahmemöglichkeit ist wesentlicher Bestandteil eines guten Anbieterservices. Somit werden in diesem Untersuchungssegment nur Anbieter mit "sehr gut" bewertet, die über alle drei genannten Kontaktmöglichkeiten verfügen.

#### Verteilung der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung



In dieser Untersuchung kann keiner der Anbieter die Bestnote erreichen. Im Vergleich zur vorangegangenen Studie, in der gleich sechs Anbieter mit "sehr gut" bewertet wurden, ist dies eine signifikante Verschlechterung beziehungsweise ein Indikator für das Fehlen einer oder mehrerer Kontaktaufnahmealternativen. Sieben Anbieter erhalten in diesem Jahr die Note "gut" mit identischer Punktezahl in Höhe von 3,7. Das Mittelfeld ist dieses Jahr in Form der Note "befriedigend" gar nicht enthalten. Dafür wurden vier Anbieter als "ausreichend" und drei als "mangelhaft" eingestuft.

Mit einer durchschnittlichen Bewertung der Kontaktmöglichkeiten von 2,7 Punkten liegt das Ergebnis -0,4 Punkte unter dem Vergleichswert der letzten Mobilfunkanbieterstudie und -1,8 Punkte schlechter im Vergleich zur Studie aus dem Jahr 2014. Der Abwärtstrend setzt sich somit fort. Zu erklären ist dies einerseits mit dem Wegfall von einzelnen Kontaktkomponenten und andererseits durch eine umständliche und bedienerunfreundliche Kontaktaufnahme. Dies ist vermutlich primär den Einsparbemühungen einiger Anbieter geschuldet.

#### Übersicht der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung

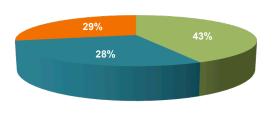
Anbieter	Bewertung Kontaktmögl.
1&1	3,7
congstar	3,7
OTELO	3,7
PremiumSIM	3,7
simply	3,7
smartmobil.de	3,7
Telekom	3,7
freenetmobile	2,3
FYVE	2,3
o2	2,3
Vodafone	2,3
BASE	1,0
Blau	1,0
klarmobil.de	1,0
Ø	2,7



#### 4.3.2. Chat

Anhand der Kriterien Verfügbarkeit, Wartezeit, Fachwissen Hardware, Fachwissen Tarife und Kundenumgang wird der Chat der Anbieter untersucht. Diese Merkmale werden mit Test-Chatanfragen geprüft, welchen eigens entwickelte Nutzerprofile zugrunde liegen. Dadurch soll eine ganzheitliche Betrachtung gewährleistet werden.

#### Verteilung der Chat-Bewertung



sehr gut gut befriedigend ausreichend mangelhaft

Es ist erfreulich, dass sich die Anbieter vermehrt mit der Implementierung eines Chats auseinandergesetzt haben. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Zahl der Anbieter mit eigenem Chat um 42% gesteigert. Gleich sechs Anbieter können sich mit der Note "sehr gut" schmücken. Gefolgt von vier weiteren Anbietern, welche die Note "gut" erreichen. Im Detail hat sich im Spitzenfeld nicht allzu viel verändert. Congstar muss Punkte einbüßen, während simply sich ins Spitzenfeld manövrieren kann. BASE, Telekom, Vodafone, o2 und Blau haben sich zwar punktemäßig verändert, bleiben jedoch in der Bestnote unverändert. Somit lässt sich ein Aufwärtstrend erkennen und alle Anbieter, welche über einen Chat verfügen, können sehr gute Ergebnisse präsentieren. Der Durchschnittswert der Anbieter mit einem Chatangebot beträgt 4,5 Punkte und hat sich im Vorjahresvergleich um 0,3 Punkte verbessern können.

Bei der genaueren Betrachtung der Unterpunkte zeigt sich folgendes Bild: Im Bereich Wartezeit erlangen 70% der Anbieter mit einem Chat die höchste Punktezahl. Congstar wird in diesem Bereich mit "gut" bewertet, gefolgt von Blau und smartmobil.de, die ein "befriedigend" erzielen können. Der Bereich "Fachwissen Tarife" ist nahezu einheitlich mit "sehr gut" bewertet, außer 1&1 mit "befriedigend". Im Untersuchungspunkt Fachwissen Hardware zeigt sich ebenfalls ein gutes Bild, wenn auch nicht so einheitlich. Der Durchschnittswert liegt bei 4,0 Punkten. BASE, Blau, Telekom und Vodafone erhalten die maximale Punktezahl von 5,0. Dahinter reihen sich mit 4,0 Punkten congstar, o2, simply und smartmobil.de ein. 1&1 erhält 3,0 Punkte und Schlusslicht mit nur einem Punkt ist PremiumSIM.

#### Übersicht der Chat-Bewertung

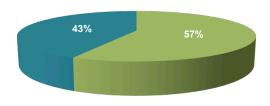
Anbieter	Bewertung Chat
BASE	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
o2	4,8
Blau	4,6
simply	4,6
congstar	4,2
PremiumSIM	4,2
smartmobil.de	4,2
1&1	3,6
freenetmobile	1,0
FYVE	1,0
klarmobil.de	1,0
OTELO	1,0
Ø	3,5



#### 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



■sehr gut ■gut ■befriedigend ■ausreichend ■mangelhaft

Mit starken 57% kann mehr als die Hälfte der untersuchten Mobilfunkanbieter die Note "sehr gut" erreichen. Gegenüber der vorherigen Studie ist dies ein Zuwachs um +17%. Weitere 43% bekommen die Note "gut" (Vorstudie: 47%). Die Noten "befriedigend", "ausreichend" und "mangelhaft" bleiben das erste Mal seit Studienbeginn unbesetzt.

Die durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit der Onlineshops liegt bei 4,5 Punkten. Damit wird das Ergebnis der Vorstudie um +0,3 Punkte übertroffen und im Durchschnitt die Note "sehr gut" erreicht. Auch in diesem Jahr erhält congstar wieder 5,0 Punkte und führt das Ranking an. Erstmals kann sich OTELEO über die maximale Punktezahl freuen und gesellt sich zu congstar als Rankingführer. Die restlichen sechs, mit "sehr gut" ausgezeichneten Anbieter liegen bei 4,9 und 4,7 Punkten. Großer Gewinner ist jedoch o2. Der Netzbetreiber

kann sich von zuletzt 3,4 Punkten auf 4,9 Punkte steigern. Ein gegenteiliges Bild malt sich für FYVE. Der Anbieter rutscht aus dem Spitzenfeld der Vorstudie ab und bildet das Schlusslicht des hier betrachteten Kriteriums der Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops.

#### Übersicht der Benutzerfreundlichkeit-Bewertung

Anbieter	Bewertung Benutzerfr.
congstar	5,0
OTELO	5,0
o2	4,9
PremiumSIM	4,7
simply	4,7
smartmobil.de	4,7
Telekom	4,7
Vodafone	4,7
BASE	4,2
freenetmobile	4,2
Blau	4,1
1&1	4,0
klarmobil.de	4,0
FYVE	3,5
Ø	4,5



### 5. Zusammenfassung

Für die Gewichtungen der übergelagerten Untersuchungsbereiche Netzgualität und Servicequalität werden ihre Bedeutungen für die Mobilfunkkunden berücksichtigt. Eine von SmartChecker Ende 2017 durchgeführte Onlineumfrage brachte eine signifikant höhere Gewichtung der Netzqualität gegenüber der Servicequalität hervor. Dies konnte bereits in den Vorstudien beobachtet werden. Gemäß der jüngsten Umfrage gewichten 90,09% der Befragten eine gute Netzgualität höher als eine gute Servicequalität. Nur 9,91% der Umfrageteilnehmer sieht das anders. Diese aus der Onlineumfrage resultierende Gewichtung fließt zu 25% in die Gesamtgewichtung der Untersuchungsbereiche Netz- und Servicequalität ein. Daraus folgt eine finale Gesamtgewichtung von 60% (Netzqualität) zu 40% (Servicequalität).

Das **Gesamtranking** führen zum wiederholten Male die Telekom und die Telekom-Tochter congstar an. Dazu wird im Zuge der aktuellen Studie auch Vodafone mit der Bestnote "sehr gut" ausgezeichnet. Das Führungstrio überzeugt in beiden Untersuchungsbereichen *Netz*- und *Servicequalität* mit hervorragenden Bewertungen. Insgesamt ist für die durchschnittliche Gesamtbewertung ein positiver Trend zu konstatieren. Während bereits in der Mobilfunkanbieterstudie 2016/2017 eine verbesserte Gesamtbewertung von 3,3 (Vorstudie) auf 3,4 Punkte festzustellen war, steigt der Wert im aktuellen Durchlauf mit 3,5 Punkten erneut.

Die Ergebnisse für die **Netzqualität** zeichnen das Bild einer Zwei-Klassen-Gesellschaft. Während die Telekom und Vodafone ihre Mobilfunknetze stetig zu verbessern scheinen und entsprechend bessere Bewertungen erhalten, droht o2 den Kontakt zur Konkurrenz zu verlieren. Die nach wie vor andauernde Integration der Netze von o2 und E-Plus scheint den Telefónica-Konzern vor erhebliche Schwierigkeiten zu stellen. Mit einem Punktwert von 4,6 stellt die Telekom erneut das beste Mobilfunknetz in Deutschland und erhält die Note "sehr gut". Vodafone verpasst die Bestnote mit 4,4 Punkten nur knapp und erhält die Benotung "gut". Das Netz von o2 landet mit 1,9 Punkten abgeschlagen auf dem dritten und letzten Platz und kommt damit nicht über die Note "ausreichend" hinaus. Für Telefónica wird es in den nächsten Monaten vor allem darauf ankommen, die Netzintegration zu finalisieren.

Im Zuge der SmartChecker Onlineumfrage 2017 wurde zudem nach der von den Befragten wahrgenommenen Netzqualität gefragt. Erneut zeigt sich, dass die Netze der Telekom und von Vodafone etwas schlechter und das Netz von o2 deutlich besser wahrgenommen werden als es die connect-Ergebnisse darlegen. Offensichtlich scheinen die Netzschwächen von o2 noch nicht in voller Gänze bei den Mobilfunkkunden anzukommen.

Wie bei der Netzqualität zeigt sich auch bei der Servicequalität eine positive Entwicklung in der Gesamtbetrachtung. Gegenüber der Vorstudie legt die durchschnittliche Gesamtbewertung hier von 3,8 auf 4,0 Punkte zu und landet damit im Notensegment "gut". Erneut führen die Telekom und Vodafone das Ranking mit einem herausragenden Punktewert von jeweils 4,8 ("sehr gut") an. Daneben können smartmobil.de, 1&1 und congstar ebenfalls mit der Note "sehr gut" punkten. Als dritter Netzanbieter verliert o2 auch bei der Servicequalität und kommt auf nur noch 4,4 Punkte (-0,2) und die Note "gut". Allerdings verpasst o2 die Bestnote "sehr gut" hier nur um 0,1 Punkte.



### **Impressum**

SmartChecker GmbH Zimmerstr. 11 D-40215 Düsseldorf

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

Geschäftsführer:

Alexander L.W. Schuster

Sitz der Gesellschaft:

Düsseldorf

HRB 65422 / Amtsgericht Düsseldorf

Ust. IdNr.: DE276674100

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

Mit freundlicher Unterstützung von:



Stand: Februar 2018



# Anhang



Parameter		ewic	htur	ng	Bewertung				
		Main Sub I		Sub III	1&1	BASE	Blau	congstar	
Netz	0,60				D2/E-Plus	o2	E-Plus	D1	
Telefonieren	i	0,40			3,0	1,6	1,6	4,7	
Stadt und Umland	i		0,50		3,5	2,1	2,1	4,8	
Autobahn	i		0,50		2,6	1,0	1,0	4,6	
Mobiles Surfen	i	0,60			3,3	2,2	2,2	4,6	
Stadt und Umland	i		0,50		3,1	2,0	2,0	4,6	
Autobahn	i		0,50		3,4	2,4	2,4	4,6	
Service	0,40				4,5	2,9	3,6	4,5	
Angebot	i	0,41			5,0	3,8	4,0	4,9	
Tarife	i		0,91		5,0	4,0	4,0	5,0	
Hardware	i		0,09		4,5	1,5	4,0	4,0	
Anzahl	i			0,50	5,0	2,0	4,0	5,0	
Vielfalt				0,50	4,0	1,0	4,0	3,0	
Hotline		0,32		1,11	4,1	1,0	2,9	3,7	
Kosten		-,	0,30		2,6	1,0	3,0	2,4	
Festnetz (Vertragskunden)			,,,,,	0,20	2,0	1,0	1,0	3,0	
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,30	3,0	1,0	1,0	2,0	
Festnetz (Interessenten)				0,20	2,0	1,0	5,0	3,0	
Mobilfunk (Interessenten)				0,30	3,0	1,0	5,0	2,0	
Verfügbarkeit			0,20	0,00	5,0	1,0	1,5	3,0	
Werktags (Vertragskunden)	:		0,20	0,25	5,0	1,0	1,0	3,0	
Wochenende (Vertragskunden)				0,25	5,0	1,0	1,0	3,0	
Werktags (Interessenten)				0,25	5,0	1,0	2,0	3,0	
Wochenende (Interessenten)				0,25	5,0	1,0	2,0	3,0	
Wartezeit			0,23	0,20	5,0	1,0	4,0	5,0	
Beratungsqualität			0,27		4,4	1,0	2,7	4,7	
Fachwissen Hardware	-		0,21	0,30	4,0	1,0	2,0	4,0	
Fachwissen Tarife	:			0,35	5,0	1,0	4,0	5,0	
Kundenumgang				0,34	4,0	1,0	2,1	5,0	
Onlineshop		0,27		0,04	4,3	4,0	3,9	4,6	
Kontaktmöglichkeiten		0,21	0,21		3,7	1,0	1,0	3,7	
eMail-Adresse			0,21	0,33	1,0	1,0	1,0	1,0	
Kontaktformular				0,33	5,0	1,0	1,0	5,0	
Kundenforum				0,33	5,0	1,0	1,0	5,0	
Chat			0,15	0,00	3,6	5,0	4,6	4,2	
Verfügbarkeit			0,10	0,20	5,0	5,0	5,0	5,0	
Wartezeit				0,20	5,0	5,0	3,0	4,0	
Fachwissen Hardware				0,20	3,0	5,0	5,0	4,0	
Fachwissen Tarife				0,20	3,0	5,0	5,0	5,0	
Kundenumgang				0,20	2,0	5,0	5,0	3,0	
Userbereich			0.10	0,20	5,0	5,0		5,0	
Benutzerfreundlichkeit			0,19	$\vdash$			5,0		
			0,22	0.33	4,0	4,2	4,1	5,0	
Informationen				0,33	4,3	3,8	4,3	5,0	
Transparenz				0,33	3,8	4,8	4,0	5,0	
Abschluss			0.22	0,33	4,0	4,0	4,0	5,0	
Datenschutzerklärung			0,22		5,0	5,0	5,0	5,0	



Parameter	Gewichtung				Bewertung				
Parameter	Main Sub I Sub II Sub III		freenetmobile FYVE		klarmobil.de	OTELO			
Netz	0,60				D1/D2	D2	D1/D2/o2	D2	
Telefonieren		0,40			4,6	4,5	3,6	4,5	
Stadt und Umland			0,50		4,8	4,8	3,9	4,8	
Autobahn	i		0,50		4,4	4,2	3,3	4,2	
Mobiles Surfen		0,60			4,5	4,3	3,7	4,3	
Stadt und Umland			0,50		4,4	4,2	3,6	4,2	
Autobahn	i		0,50		4,5	4,4	3,8	4,4	
Service	0,40				3,5	2,6	3,1	4,3	
Angebot	i	0,41			3,7	1,8	3,9	4,7	
Tarife			0,91		4,0	2,0	4,0	5,0	
Hardware	i		0,09		1,0	1,0	2,5	2,0	
Anzahl	i			0,50	1,0	1,0	3,0	3,0	
Vielfalt				0,50	1,0	1,0	2,0	1,0	
Hotline		0,32			3,0	2,7	2,4	3,8	
Kosten		, , , _	0,30	$\vdash$	2,0	2,4	2,0	3,5	
Festnetz (Vertragskunden)	i		1,11	0,20	2,0	3,0	2,0	2,0	
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,30	2,0	2,0	2,0	2,0	
Festnetz (Interessenten)				0,20	2,0	3,0	2,0	5,0	
Mobilfunk (Interessenten)				0,30	2,0	2,0	2,0	5,0	
Verfügbarkeit			0,20	0,00	2,0	2,0	1,5	3,5	
Werktags (Vertragskunden)			0,20	0,25	2,0	2,0	2,0	3,0	
Wochenende (Vertragskunden)				0,25	2,0	2,0	1,0	5,0	
Werktags (Interessenten)				0,25	2,0	2,0	2,0	3,0	
Wochenende (Interessenten)				0,25	2,0	2,0	1,0	3,0	
Wartezeit			0,23	0,20	5,0	4,0	3,0	4,0	
Beratungsqualität			0,27		3,2	2,4	3,1	4,1	
Fachwissen Hardware			0,21	0,30	3,0	3,0	2,0	4,0	
Fachwissen Tarife				0,35	3,0	4,0	4,0	4,0	
Kundenumgang				0,34	3,5	2,9	3,1	4,2	
Onlineshop		0,27		0,04	3,6	3,5	2,9	4,1	
Kontaktmöglichkeiten		0,21	0,21		2,3	2,3	1,0	3,7	
eMail-Adresse			0,21	0,33	1,0	1,0	1,0	1,0	
Kontaktformular				0,33	5,0	5,0	1,0	5,0	
Kundenforum				0,33	1,0	1,0	1,0	5,0	
Chat			0,15	0,33	1,0	1,0	1,0	1,0	
Verfügbarkeit			0,13	0,20	1,0	1,0	1,0	1,0	
Wartezeit				0,20	1,0	1,0	1,0	1,0	
Fachwissen Hardware				0,20	-	-	<u> </u>		
Fachwissen Tarife				0,20	-	-	-	-	
Kundenumgang				0,20			<u> </u>	-	
Userbereich			0.10	0,20	5,0	5,0	5,0	5,0	
Benutzerfreundlichkeit			0,19	$\vdash$				5,0	
			0,22	0.22	4,2	3,5	4,0	5,0	
Informationen				0,33	4,5	3,5	4,3		
Transparenz				0,33	4,0	3,0	3,8	5,0	
Abschluss			0.00	0,33	4,0	4,0	4,0	5,0	
Datenschutzerklärung			0,22		5,0	5,0	3,0	5,0	



Davamatar	Gewichtung				Bewertung				
Parameter	Main	Main Sub I Sub II Sub III o2		PremiumSIM simply		smartmobil.de			
Netz	0,60				o2	o2	o2	o2	
Telefonieren	i	0,40			1,6	1,6	1,6	1,6	
Stadt und Umland			0,50		2,1	2,1	2,1	2,1	
Autobahn			0,50		1,0	1,0	1,0	1,0	
Mobiles Surfen	ĺ	0,60			2,2	2,2	2,2	2,2	
Stadt und Umland	ĺ		0,50		2,0	2,0	2,0	2,0	
Autobahn	i		0,50		2,4	2,4	2,4	2,4	
Service	0,40				4,2	4,3	4,4	4,6	
Angebot		0,41			5,0	5,0	5,0	5,0	
Tarife	i		0,91		5,0	5,0	5,0	5,0	
Hardware	i		0,09		4,5	5,0	5,0	5,0	
Anzahl	i			0,50	5,0	5,0	5,0	5,0	
Vielfalt	i			0,50	4,0	5,0	5,0	5,0	
Hotline	i	0,32			3,1	3,2	3,5	4,0	
Kosten	i		0,30		2,6	2,6	2,6	2,6	
Festnetz (Vertragskunden)	i			0,20	2,0	2,0	2,0	2,0	
Mobilfunk (Vertragskunden)	i			0,30	3,0	3,0	3,0	3,0	
Festnetz (Interessenten)	i			0,20	2,0	2,0	2,0	2,0	
Mobilfunk (Interessenten)	i			0,30	3,0	3,0	3,0	3,0	
Verfügbarkeit	i		0,20		1,5	5,0	5,0	5,0	
Werktags (Vertragskunden)	i			0,25	2,0	5,0	5,0	5,0	
Wochenende (Vertragskunden)	i			0,25	1,0	5,0	5,0	5,0	
Werktags (Interessenten)	i			0,25	2,0	5,0	5,0	5,0	
Wochenende (Interessenten)	i			0,25	1,0	5,0	5,0	5,0	
Wartezeit	i		0,23		4,0	3,0	4,0	5,0	
Beratungsqualität	i		0,27		4,2	2,7	2,9	3,9	
Fachwissen Hardware	i			0,30	4,0	3,0	2,0	4,0	
Fachwissen Tarife	i			0,35	5,0	3,0	4,0	4,0	
Kundenumgang	i			0,34	3,5	2,1	2,7	3,8	
Onlineshop	i	0,27			4,4	4,5	4,6	4,5	
Kontaktmöglichkeiten	i		0,21		2,3	3,7	3,7	3,7	
eMail-Adresse	i			0,33	1,0	5,0	5,0	5,0	
Kontaktformular	i			0,33	1,0	5,0	5,0	5,0	
Kundenforum	i			0,33	5,0	1,0	1,0	1,0	
Chat	i		0,15		4,8	4,2	4,6	4,2	
Verfügbarkeit	i			0,20	5,0	5,0	5,0	5,0	
Wartezeit	i			0,20	5,0	5,0	5,0	3,0	
Fachwissen Hardware				0,20	4,0	1,0	4,0	4,0	
Fachwissen Tarife				0,20	5,0	5,0	5,0	5,0	
Kundenumgang				0,20	5,0	5,0	4,0	4,0	
Userbereich			0,19		5,0	5,0	5,0	5,0	
Benutzerfreundlichkeit			0,22		4,9	4,7	4,7	4,7	
Informationen				0,33	4,8	4,8	4,8	4,8	
Transparenz				0,33	4,8	4,3	4,3	4,3	
Abschluss				0,33	5,0	5,0	5,0	5,0	
Datenschutzerklärung			0,22		5,0	5,0	5,0	5,0	



Parameter		ewic	htur	ng	Bewertung		
		Sub I	Sub II	Sub III	Telekom	Vodafone	
Netz	0,60				D1	D2	
Telefonieren		0,40			4,7	4,5	
Stadt und Umland			0,50		4,8	4,8	
Autobahn			0,50		4,6	4,2	
Mobiles Surfen		0,60			4,6	4,3	
Stadt und Umland			0,50		4,6	4,2	
Autobahn			0,50		4,6	4,4	
Service	0,40				4,8	4,8	
Angebot		0,41			5,0	5,0	
Tarife			0,91		5,0	5,0	
Hardware			0,09		5,0	5,0	
Anzahl				0,50	5,0	5,0	
Vielfalt				0,50	5,0	5,0	
Hotline		0,32			4,8	4,8	
Kosten			0,30		4,4	5,0	
Festnetz (Vertragskunden)				0,20	5,0	5,0	
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,30	4,0	5,0	
Festnetz (Interessenten)				0,20	5,0	5,0	
Mobilfunk (Interessenten)				0,30	4,0	5,0	
Verfügbarkeit			0,20		5,0	4,3	
Werktags (Vertragskunden)				0,25	5,0	5,0	
Wochenende (Vertragskunden)				0,25	5,0	5,0	
Werktags (Interessenten)				0,25	5,0	3,0	
Wochenende (Interessenten)				0,25	5,0	4,0	
Wartezeit			0,23		5,0	5,0	
Beratungsqualität			0,27		4,9	4,7	
Fachwissen Hardware				0,30	5,0	4,0	
Fachwissen Tarife				0,35	5,0	5,0	
Kundenumgang				0,34	4,6	5,0	
Onlineshop		0,27			4,6	4,4	
Kontaktmöglichkeiten			0,21		3,7	2,3	
eMail-Adresse				0,33	1,0	1,0	
Kontaktformular				0,33	5,0	1,0	
Kundenforum				0,33	5,0	5,0	
Chat			0,15		5,0	5,0	
Verfügbarkeit				0,20	5,0	5,0	
Wartezeit				0,20	5,0	5,0	
Fachwissen Hardware				0,20	5,0	5,0	
Fachwissen Tarife				0,20	5,0	5,0	
Kundenumgang				0,20	5,0	5,0	
Userbereich			0,19		5,0	5,0	
Benutzerfreundlichkeit			0,22		4,7	4,7	
Informationen				0,33	5,0	5,0	
Transparenz				0,33	5,0	5,0	
Abschluss				0,33	4,0	4,0	
Datenschutzerklärung			0,22		5,0	5,0	