

Handy  
4G  
Netz

Mobil

Internet  
Signal

Videotelefonie

LTE



Highspeed  
Empfang  
video  
surfen  
online  
Mobilfunk



## Mobilfunkanbieterstudie 2019

12 Mobilfunkanbieter im Vergleich – Studie zur Bewertung der wichtigsten deutschen Mobilfunkanbieter



# Inhaltsverzeichnis

<b>1. 12 Mobilfunkanbieter im Vergleich</b>	<b>3</b>
1.1. Bestandteile der Studie	4
1.2. Auswahl der Mobilfunkanbieter	6
1.3. Bewertungsmodell	6
<b>2. Gesamtergebnisse</b>	<b>9</b>
<b>3. Detailergebnisse Netzqualität</b>	<b>11</b>
3.1. Telefonieren	14
3.2. Mobiles Internet	16
<b>4. Detailergebnisse Servicequalität</b>	<b>18</b>
4.1. Angebot	20
4.1.1. Tarife	22
4.1.2. Hardware	23
4.2. Hotline	24
4.2.1. Kosten	26
4.2.2. Verfügbarkeit	27
4.2.3. Wartezeit	28
4.2.4. Beratungsqualität	29
4.3. Onlineshop	30
4.3.1. Kontaktmöglichkeiten	32
4.3.2. Chat	33
4.3.3. Benutzerfreundlichkeit	34
<b>5. Zusammenfassung</b>	<b>35</b>
<b>Impressum</b>	<b>36</b>
<b>Anhang</b>	<b>37</b>



## 1. 12 Mobilfunkanbieter im Vergleich

Nach einem kontinuierlichen Teilnehmerzuwachs über die vergangenen Jahre, scheint aktuell eine Sättigung auf dem deutschen Mobilfunkmarkt einzukehren. Während die Teilnehmerzahl im Zeitraum zwischen dem 3. Quartal 2016 und dem 3. Quartal 2017 noch signifikant von 129 Millionen Teilnehmer auf fast 137 Millionen Teilnehmer zulegen konnte, weist das 3. Quartal 2018 nur noch 135 Millionen Mobilfunkteilnehmer aus.<sup>1</sup> Auf jeden Einwohner Deutschlands entfallen somit durchschnittlich 1,6 SIM-Karten.

Von den 135 Millionen SIM-Karten gelten ca. 110 Millionen als aktive SIM-Karten. Gegenüber der Vorstudie hat sich dieser Wert kaum verändert. Bei aktiven SIM-Karten handelt es sich um SIM-Karten, über die in den vergangenen drei Monaten kommuniziert wurde oder zu denen eine Rechnung im selben Zeitraum gestellt wurde. Der Anteil der von Service Providern ausgestellten SIM-Karten hat sich erneut steigern können und liegt inzwischen bei 25,6 Prozent (Vorjahr: 23,6 Prozent). Auch der Anteil der SIM-Karten, die LTE nutzen, kann erneut (kräftig) zulegen. Lag der Anteil im Vorjahr bei „nur“ 36,5 Millionen, sind es inzwischen 44,9 Millionen SIM-Karten mit LTE-Nutzung. Während sich die anteilige Verteilung der Postpaid-SIM-Karten in den vergangenen Jahren bei 60 Prozent einpendelte, kann aktuell eine Steigerung auf 64 Prozent konstatiert werden.<sup>2</sup> Ein Grund für diese Entwicklung dürfte in der zunehmenden Verbreitung von monatlich kündbaren Laufzeitverträgen liegen.

Der Trend zu immer größerem mobilen Datentransfer ist ungebrochen. So verzeichnet der mobile Datentransfer gegenüber dem Vorjahr einen Anstieg von satten 52 Prozent. Im Jahr 2017 wurden insgesamt 1.388 Millionen GB Daten über die deutschen Mobilfunknetze transferiert, während es 2016 noch 913 Millionen GB waren.<sup>3</sup>

Den steigenden Ansprüchen der deutschen Mobilfunkteilnehmer begegnen die Mobilfunkanbieter mit umfassenderen und gleichzeitig flexibleren Leistungspaketen. So zeichnen sich immer mehr Mobilfunkangebote durch deutlich erhöhte Inklusivvolumina für das mobile Surfen aus. Zudem nimmt das Angebot flexibler Laufzeittarife mit einmonatiger Kündigungsfrist stetig zu.

Das gesamte Leistungspaket eines Mobilfunktarifs zeichnet sich allerdings durch mehr als nur die reinen Eckdaten aus. Für die nachhaltige Kundenzufriedenheit spielen die Netz- und die Servicequalität eine entscheidende Rolle. Hier setzt die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2019 an. Durch die umfassende Betrachtung deutscher Mobilfunkanbieter mit Blick auf die jeweils gebotene Netz- und Servicequalität bietet sie den deutschen Mobilfunkkunden eine fundierte Entscheidungsgrundlage bei der Wahl des passenden Mobilfunkanbieters.

---

<sup>1</sup> Teilnehmerentwicklung im Mobilfunk; [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

<sup>2</sup> Jahresbericht 2017; [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

<sup>3</sup> Jahresbericht 2017; [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)



## 1.1. Bestandteile der Studie

Die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie ist in zwei Untersuchungsbereiche aufgeteilt:

**Netzqualität:** Die Bewertung der Netzqualität basiert auf den Ergebnissen des Netztests der renommierten Telekommunikationsfachzeitschrift *connect* (Magazin 1/2019). Im Rahmen dieses Tests wird die Netzqualität sowohl für das Telefonieren als auch das mobile Surfen untersucht.

**Servicequalität:** Für die Untersuchung der Servicequalität werden die Anbieter mit Blick auf die Bereiche *Angebot*, *Hotline* und *Onlineshop* bewertet. Diese Bereiche gliedern sich wiederum in Unterbereiche. Für die konkrete Untersuchung werden u.a. Testanrufe (sog. *Mystery Calls*) und Testchatanfragen (sog. *Mystery Chats*) verwendet. Diese werden unter Zuhilfenahme vorab definierter Nutzerprofile durchgeführt, welche die Bedürfnisse der verschiedenen Nutzergruppen bestmöglich abzudecken versuchen. Zudem werden neben den Testanrufen und Testchatanfragen 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 wird abschließend eine Gesamtbewertung aller 12 untersuchten Anbieter vorgenommen und jeweils ein Qualitätsindex vergeben.





## Untersuchungsbereiche der Mobilfunkanbieterstudie



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

## Gesamtbewertung der Mobilfunkanbieter



## 1.2. Auswahl der Mobilfunkanbieter

Die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2019 untersucht 12 deutsche Mobilfunkanbieter. Dabei richtet sich die Auswahl der Anbieter im Wesentlichen nach der Relevanz und dem Bekanntheitsgrad der Anbieter.

Der Pool der untersuchten Anbieter gliedert sich in die Netzbetreiber (sog. *Carrier*) und die Serviceprovider (sog. *Mobile Virtual Network Operator*). Im Gegensatz zu den Netzbetreibern unterhalten die Serviceprovider keine eigene Netzinfrastruktur. Letztere mieten Netzkapazitäten bei den Netzbetreibern um eigene Mobilfunkangebote anbieten zu können.

Nachdem der deutsche Mobilfunkmarkt lange Zeit durch die vier Netzbetreiber Telekom, Vodafone, o2 (Telefónica) und E-Plus geprägt war, wird der Markt nach der Fusion von o2 und E-Plus inzwischen nur noch von drei Netzbetreibern bespielt. Neben den Netzbetreibern Telekom, Vodafone und o2 untersucht die aktuelle SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2019 nachfolgende Mobilfunkanbieter: 1&1, Blau, congstar, freenetmobile, klarmobil.de, OTELO, PremiumSIM, simply und smartmobil.de.

## 1.3. Bewertungsmodell

Die Bewertung der Mobilfunkanbieter erfolgt 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 2018 durchgeführte Onlineumfrage mit 1078 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 werden entsprechend der bestehenden Bandbreite verschiedene Merkmalsausprägungen definiert, denen Werte zwischen 1 (mangelhaft) und 5 (sehr gut) zugeordnet werden
- Gewichtung Parameter: Die Untersuchungsparameter werden 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 Untersuchungsergebnisse werden final in einem Qualitätsindex aggregiert. Der Qualitätsindex ist ein Wert, mit dessen Hilfe der Nutzer auf einen Blick eine Unterstützung zur Bewertung der Netz- und Servicequalität eines Mobilfunkanbieters erhält.



## Übersicht Kriterien, Gewichtungen und Bewertung

Parameter	Gewichtung				Bewertung				
	Main	Sub I	Sub II	Sub III					
<b>Netz</b>	<b>0,60</b>								
<b>Telefonieren</b>		<b>0,40</b>							
<i>Großstädte</i>			0,30		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Kleinstädte</i>			0,30		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Autobahn</i>			0,30		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Bahn/Zug</i>			0,10		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,60</b>							
<i>Großstädte</i>			0,30		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Kleinstädte</i>			0,30		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Autobahn</i>			0,30		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Bahn/Zug</i>			0,10		1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<b>Service</b>	<b>0,40</b>								
<b>Angebot</b>		<b>0,43</b>							
<i>Tarife</i>			0,89						
<i>Hardware</i>			0,11						
<i>Anzahl</i>				0,50	1 <5	2 5-10	3 11-20	4 21-30	5 >30
<i>Vielfalt</i>				0,50	1 ≤3 Marken	2 4-5 Marken	3 6-7 Marken	4 8-9 Marken	5 ≥10 Marken
<b>Hotline</b>		<b>0,23</b>							
<i>Kosten</i>			0,28						
<i>Festnetz (Vertragskunden)</i>				0,25	1 >42 Ct./Min.	2 netzabhängig	3 16-42 Ct./Min.	4 11-15 Ct./Min.	5 < 10 Ct./Min.
<i>Mobilfunk (Vertragskunden)</i>				0,25	1 >1,00 €/Min.	2 43-99 Ct./Min.	3 netzabhängig	4 1-42 Ct./Min.	5 kostenlos
<i>Festnetz (Interessenten)</i>				0,25	1 >42 Ct./Min.	2 netzabhängig	3 16-42 Ct./Min.	4 11-15 Ct./Min.	5 < 10 Ct./Min.
<i>Mobilfunk (Interessenten)</i>				0,25	1 >1,00 €/Min.	2 43-99 Ct./Min.	3 netzabhängig	4 1-42 Ct./Min.	5 kostenlos
<i>Verfügbarkeit</i>			0,19						
<i>Werktags (Vertragskunden)</i>				0,25	1 ≤8 h	2 9-12 h	3 13-16 h	4 17-20 h	5 21-24 h
<i>Wochenende (Vertragskunden)</i>				0,25	1 ≤12 h	2 13-16 h	3 17-28 h	4 29-35 h	5 ≥36 h
<i>Werktags (Interessenten)</i>				0,25	1 ≤8 h	2 9-12 h	3 16-16 h	4 17-20 h	5 21-24 h
<i>Wochenende (Interessenten)</i>				0,25	1 ≤12 h	2 13-16 h	3 17-28 h	4 29-36 h	5 ≥36 h
<i>Wartezeit</i>			0,25		1 >4 Min.	2 3-4 Min.	3 1-2 Min.	4 <1 Min.	5 Keine
<i>Beratung</i>			0,28						
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,30	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,35	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Kundenumgang</i>				0,34	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<b>Onlineshop</b>		<b>0,34</b>							
<i>Kontaktmöglichkeiten</i>			0,21						
<i>eMail-Adresse</i>				0,33	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
<i>Kontaktformular</i>				0,33	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
<i>Kundenforum</i>				0,33	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
<i>Chat</i>			0,15						
<i>Verfügbarkeit</i>				0,20	1 nicht vorhanden				5 vorhanden
<i>Wartezeit</i>				0,20	1 ≥5 Min.	2 4-4:59 Min.	3 2-3:59 Min.	4 1:01-1:59 Min.	5 ≤1 Min.
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,20	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,20	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Kundenumgang</i>				0,20	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Userbereich</i>			0,19		1 nicht vorhanden				5 vorhanden
<i>Usability</i>			0,22						
<i>Informationen</i>				0,33	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Transparenz</i>				0,33	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Abschluss</i>				0,33	1 mangelhaft	2 ausreichend	3 befriedigend	4 gut	5 sehr gut
<i>Datenschutz</i>			0,22		1 nicht vorhanden		3 in AGBs		5 vorhanden



**Bewertungssystem:** Diese Studie verwendet zur Quantifizierung der Gesamtqualität der untersuchten Anbieter ein Bewertungssystem von 1 (mangelhaft) bis 5 (sehr gut). Die Gesamtbewertungen von 1 bis 5 werden durch „Empfangsbalken“ illustriert, 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 werden 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	
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



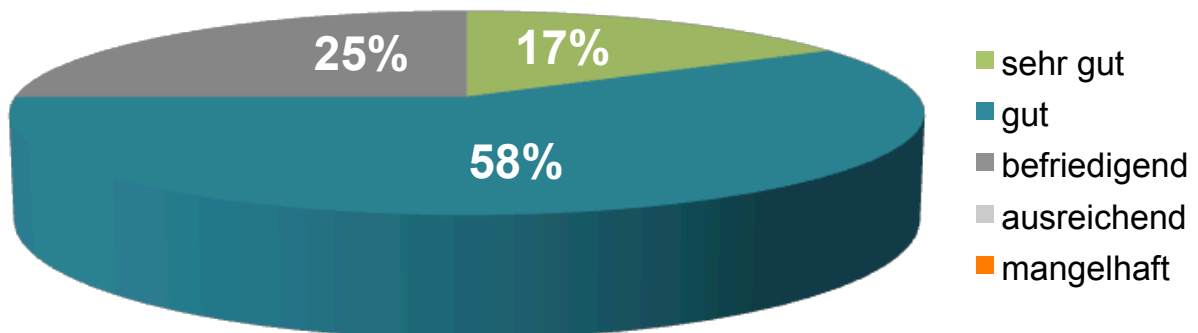




## 2. Gesamtergebnisse

Im Rahmen der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2019 werden 17 Prozent der Anbieter mit der Note „sehr gut“ bewertet. Der Großteil der untersuchten Anbieter (58 Prozent) erhält die Note „gut“. Die verbleibenden Anbieter (25 Prozent) erzielen die Gesamtbewertung „befriedigend“. Somit muss sich kein untersuchter Anbieter mit der Note „ausreichend“ oder „mangelhaft“ zufriedenstellen. In der vorausgegangenen Mobilfunkanbieterstudie von 2018 wurden 21 Prozent mit „sehr gut“, 29 Prozent mit „gut“, 43 Prozent mit „befriedigend“ und 7 Prozent mit „ausreichend“ bewertet. Zum wiederholten Male steigt die durchschnittliche Gesamtbewertung gegenüber der Vorstudie.

Verteilung der Gesamtergebnisse aller untersuchten Anbieter



Auch in der aktuellen SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie belegen die Telekom und ihre Tochter congstar die beiden Spitzenpositionen im Gesamtranking. Beide Anbieter verschlechtern sich minimal um -0,1 Punkte auf aktuell 4,6 (Telekom) bzw. 4,5 (congstar), erhalten damit aber beide noch in die Bestnote „sehr gut“. Vodafone muss sich mit einer Gesamtbewertung von 4,0 zufriedengeben, nachdem in der Vorstudie noch ein Ergebnis von 4,5 erreicht werden konnte. Die Düsseldorfener liegen im aktuellen Durchlauf auf dem vierten Platz, den sie sich mit freenetmobile teilen (ebenfalls 4,0). Klarmobil.de kann deutlich mit einer Gesamtbewertung von 4,2 (Vorstudie: 3,4) zulegen und setzt sich noch vor Vodafone auf den dritten Platz. Der Anbieter profitiert von der guten Netzbewertung des D1-Netzes, kombiniert mit der Tatsache, dass inzwischen nur noch Tarife im D1-Netz angeboten werden. Auf den weiteren Rängen folgen OTELO, 1&1, o2 und smartmobil.de, die allesamt die Note „gut“ erzielen. PremiumSIM, simply und Blau müssen sich mit der Note „befriedigend“ zufriedengeben.

Während sich die durchschnittliche Gesamtbewertung bereit sin den Vorstudien kontinuierlich leicht steigern konnte, steigt dieser Wert im aktuellen Durchlauf deutlich von 3,5 auf 3,8. Dabei können sowohl die durchschnittliche Netzqualität als auch die durchschnittliche Servicequalität zulegen.



## Übersicht der Gesamtbewertungen aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Netzqualität	Bewertung Servicequalität	Gesamt
<b>Telekom</b>	4,3	4,9	<b>4,6</b>
<b>congstar</b>	4,3	4,7	<b>4,5</b>
<b>klarmobil.de</b>	4,3	3,9	<b>4,2</b>
<b>Vodafone</b>	3,6	4,7	<b>4,0</b>
<b>freenetmobile</b>	4,0	4,0	<b>4,0</b>
<b>OTELO</b>	3,6	4,4	<b>3,9</b>
<b>1&amp;1</b>	3,2	4,7	<b>3,8</b>
<b>o2</b>	2,8	4,6	<b>3,5</b>
<b>smartmobil.de</b>	2,8	4,5	<b>3,5</b>
<b>PremiumSIM</b>	2,8	4,4	<b>3,4</b>
<b>simply</b>	2,8	4,4	<b>3,4</b>
<b>Blau</b>	2,8	4,1	<b>3,3</b>
<b>Ø</b>	3,4	4,4	<b>3,8</b>



### 3. Detaillierergebnisse Netzqualität

Die Bewertung der Netzqualität setzt sich aus den beiden Kategorien **Telefonie** und **Mobiles Internet** zusammen. Innerhalb dieser Kategorien findet eine weitere Aufteilung in Unterkategorien statt. Gegenüber der Vorstudie ergibt sich eine strukturelle Änderung. Während die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2018 lediglich jeweils die zwei Unterkategorien **Stadt und Umland** und **Autobahn** aufführt, erfolgt im Rahmen der vorliegenden Studie eine genauere Aufteilung in die Unterkategorien **Großstädte**, **Kleinstädte**, **Autobahn** und **Bahn/Zug**. Damit wird der Struktur des connect-Netzsest 2019 (Ausgabe 1/2019) Rechnung getragen, welcher als Datengrundlage für die Beurteilung der Netzqualität herangezogen wird. 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
<b>Telekom (D1)</b>	Telekom congstar	freenetmobile klarmobil.de	<b>4,6</b>
<b>Vodafone (D2)</b>	Vodafone 1&1	OTELO freenetmobile FYVE klarmobil.de	<b>4,4</b>
<b>o2</b>	o2 BASE	klarmobil.de PremiumSIM simply smartmobil.de	<b>1,9</b>
<b>E-Plus</b>	1&1 Blau		<b>1,9</b>

Besondere Aufmerksamkeit erfuhr in den letzten Jahren der Zusammenschluss der Netze von o2 (Telefónica) und E-Plus. Wie die vorangegangene Studie zeigte, hatte Telefónica in der Vergangenheit schwer mit der Netzintegration zu kämpfen. Dies äußerte sich in schlechten Bewertungen der Netzqualität. Im aktuellen Durchlauf lässt sich eine sichtliche Verbesserung der Netzqualität konstatieren. Lag die Bewertungen in der Vorstudie bei nur 1,9, steigt die Netzqualität des Telefónica-Netzes auf aktuell 2,8. Das Telefónica-Netz wird neben o2 zudem von den Anbietern 1&1, Blau, PremiumSIM, simply und smartmobil.de genutzt.

Auch in diesem Jahr kann sich die Telekom erneut auf dem ersten Platz mit Blick auf die gebotene Netzqualität behaupten. Mit einer Bewertung von 4,3 (Vorstudie: 4,6) erhalten die Bonner die Note „gut“. Neben der Telekom selbst bieten zudem congstar, freenetmobile und klarmobil.de Tarife im D1-Netz an. Vodafone landet zum wiederholten Male auf dem zweiten Platz bei der Netzbewertung. Die Düsseldorfer verlieren einige Punkte (-0,8), erzielen mit einer Bewertung von 3,6 aber ebenfalls die Note „gut“. Neben Vodafone wird das D2-Netz auch von 1&1, freenetmobile, klarmobil.de und OTELO genutzt.

Es sei an dieser Stelle angemerkt, dass sich die Veränderungen gegenüber der Vorstudie zum Teil durch die oben erwähnte strukturelle Änderung der Bewertung ergeben.



Einige der hier untersuchten Mobilfunkanbieter (1&1, freenetmobile, klarmobil.de) bieten Tarifleistungen in zwei Mobilfunknetzen an. Zur Bewertung der von den Anbietern gebotenen Netzqualität wird ein Mittelwert aus den Bewertungen der relevanten Netze ermittelt.

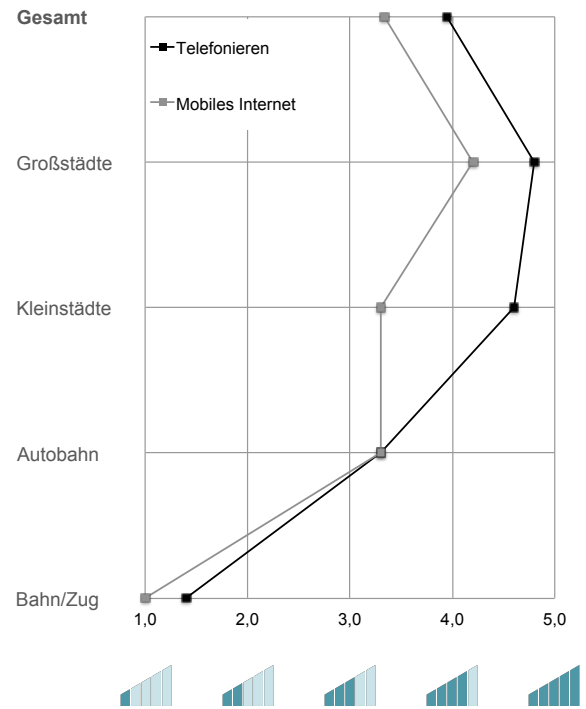
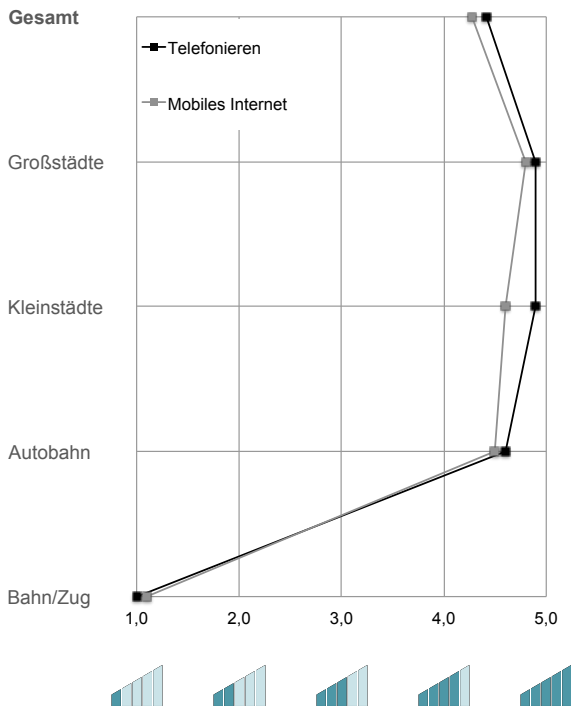
Im Rahmen der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2019 wurde eine Onlineumfrage mit 1078 Teilnehmern durchgeführt, in der die Teilnehmer u.a. zu der **wahrgenommenen** Netzqualität befragt wurden. Während die wahrgenommene Netzqualität des D1-Netzes nahezu gleich auf mit dem Ergebnis des connect-Netztests liegt, werden die Netze von Vodafone und o2 deutlich besser wahrgenommen als es der Netztest nahelegt.

### Übersicht wahrgenommene und gemessene Netzqualität

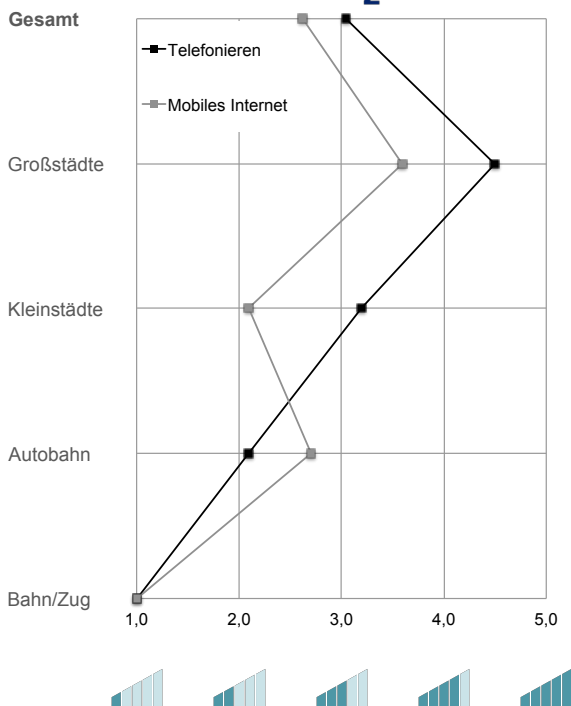
Netzqualität		
Mobilfunk-netzbetreiber	SmartChecker-Befragung	connect-Ergebnisse
Telekom (D1)	4,2	4,3
Vodafone (D2)	4,1	3,6
o2	3,3	2,8

Der detaillierte Blick auf die Untersuchungskategorien *Telefonie* und *Mobiles Internet* gibt zu erkennen, dass die Telekom in beiden Kategorien mit nahezu identischen Werten punktet (4,4 und 4,3). Dabei erzielt der Netzbetreiber aus Bonn sowohl für die *Telefonie* als auch das *Mobile Internet* in den Unterkategorien *Großstädte*, *Kleinstädte* und *Autobahn* gute bis sehr gute Werte. Einen Ausreißer stellt die Unterkategorie *Bahn/Zug* dar. Hier fährt man für Telefonie und Mobiles Internet die Note „mangelhaft“ ein. Diese Schwäche des Netzes für die Kategorie *Bahn/Zug* lässt sich als übergreifendes Phänomen auch für die anderen Netzbetreiber feststellen. Hier liegt für die deutschen Mobilfunknetzbetreiber eine große Baustelle, die es in Zukunft auszubessern gilt.

Vodafone erzielt in der Kategorie *Telefonie* (4,0) nahezu durchweg bessere Werte als für das *Mobile Internet* (3,3). Lediglich in der Unterkategorie *Autobahn* gleichen sich die Bewertungen für beide Kategorien (3,3). Besonders stark kann Vodafone bei der Telefonie in Großstädten punkten (4,8).



Für den dritten Netzbetreiber o2 (Telefónica) zeigt sich ein anderes Bild. Während man in den Subkategorien *Großstädte* und *Kleinstädte* für die Telefonie bessere Bewertungen als für das mobile Internet erhält, verhält es sich für die *Autobahn* umgekehrt. Wie auch die Telekom und Vodafone wird die Unterkategorie *Bahn/Zug* sowohl für die Telefonie als auch das mobile Internet mit „mangelhaft“ bewertet.





### 3.1. Telefonieren

Die Untersuchungskategorie **Telefonie** gliedert sich in die Unterkategorien *Großstädte*, *Kleinstädte*, *Autobahn* und *Bahn/Zug*. 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
<b>Telekom (D1)</b>	Telekom congstar	freenetmobile klarmobil.de	<b>4,4</b>
<b>Vodafone (D2)</b>	Vodafone 1&1	OTELO freenetmobile klarmobil.de	<b>4,0</b>
<b>o2</b>	o2 1&1	Blau PremiumSIM simply smartmobil.de	<b>3,0</b>

Mit einer Bewertung von 4,4 erzielt die Telekom das beste Ergebnis für den Bereich der Telefonie. Auf dem zweiten Platz folgt Vodafone mit einem Ergebnis von 4,0. Der Netzbetreiber o2 schneidet mit einer Bewertung von 3,0 am schlechtesten ab. Die Telekom und Vodafone liegen mit ihren Ergebnissen im Notensegment „gut“. o2 erhält die Note „befriedigend“. Lagen die Ergebnisse für die Telekom und Vodafone einerseits und das Ergebnis für o2 andererseits in der Vorstudie noch weit auseinander, nähert sich o2 im aktuellen Durchlauf der Konkurrenz an.

#### Übersicht Netzqualität Telefonieren Stadt und Autobahn

Netzqualität Telefonieren						
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer		Bewertung			
			Großstädte	Kleinstädte	Autobahn	Bahn/Zug
<b>Telekom (D1)</b>	Telekom congstar	freenetmobile klarmobil.de	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,6</b>	<b>1,0</b>
<b>Vodafone (D2)</b>	Vodafone 1&1	OTELO freenetmobile FYVE klarmobil.de	<b>4,8</b>	<b>4,6</b>	<b>3,3</b>	<b>1,4</b>
<b>o2</b>	o2 BASE	klarmobil.de PremiumSIM simply smartmobil.de	<b>4,5</b>	<b>3,2</b>	<b>2,1</b>	<b>1,0</b>

Ein Blick auf die detaillierten Untersuchungsergebnisse offenbart, dass die Telekom und Vodafone vor allem in den städtischen Gebieten mit sehr guten Bewertungen auftrumpfen können. Die Telekom erreicht zudem für die Unterkategorie *Autobahn* ebenfalls die Bestnote. Mit einem Ergebnis von 3,3 erhält Vodafone in letztgenannter Kategorie die Note „befriedigend“. In der Unterkategorie *Bahn/Zug* lassen beide Netzbetreiber Federn und erhalten die Note „mangelhaft“.

Der dritte Netzbetreiber im Bunde o2 kann in *Großstädten* die Note „sehr gut“ einfahren und kann es mit einer Bewertung von 4,5 mit den Wettbewerbern durchaus aufnehmen. In den *Kleinstädten* zeigen sich aber bereits die Defizite des o2-Netzes. Der Anbieter wird hier mit 3,2 und damit mit



„befriedigend“ bewertet. Auf der *Autobahn* reicht es mit einem Ergebnis von 2,1 nur für die Note „ausreichend“. Wie die Konkurrenz wird man in der Unterkategorie *Bahn/Zug* mit mangelhaft benotet.

Vor dem Hintergrund der vorangegangenen SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie zeigt sich insbesondere für das Netz von o2 eine positive Entwicklung. Lag der Münchener Netzbetreiber im letzten Durchlauf noch weit abgeschlagen hinter der Konkurrenz, zeigen sich aktuell deutliche Netzbesserungen. Auffällig sind die schlechten Ergebnisse aller Netzbetreiber für die Unterkategorie *Bahn/Zug*. Wie bereits weiter oben erwähnt, liegt hier das größte Ausbaupotenzial für die deutschen Netzbetreiber.



### 3.2. Mobiles Internet

Die Untersuchung der Kategorie **Mobiles Internet** teil sich analog zur Kategorie **Telefonie** in die Subkategorien *Großstädte*, *Kleinstädte*, *Autobahn* und *Bahn/Zug*. 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
<b>Telekom (D1)</b>	Telekom congstar	freenetmobile klarmobil.de	<b>4,3</b>
<b>Vodafone (D2)</b>	Vodafone 1&1	OTELO freenetmobile klarmobil.de	<b>3,3</b>
<b>o2</b>	o2 1&1	Blau PremiumSIM simply smartmobil.de	<b>2,6</b>

Die Ergebnisse für das *Mobile Internet* fallen durchweg schlechter aus als für die *Telefonie*. Anders formuliert: mobiles Telefonieren funktioniert in Deutschland besser als mobiles Surfen. Das beste Ergebnis kann auch hier die Telekom für sich beanspruchen. Mit einer Bewertung von 4,3 landen die Bonner im Notenbereich „gut“. Vodafone und o2 erhalten die Note „befriedigend“ mit Ergebnissen von 3,3 bzw. 2,6. Auch hier zeigt sich, dass o2 den Abstand zur Konkurrenz verringern kann. Wurde in der Vorstudie noch festgestellt, dass o2 nicht in derselben Liga wie die Telekom und Vodafone spielt, hat sich das Bild inzwischen verändert.

#### Übersicht Netzqualität mobiles Internet Stadt und Autobahn

Netzqualität Mobiles Internet							
Mobilfunknetzbetreiber	Netznutzer			Bewertung			
				Großstädte	Kleinstädte	Autobahn	Bahn/Zug
<b>Telekom (D1)</b>	Telekom congstar	freenetmobile klarmobil.de	<b>4,8</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>1,1</b>	
<b>Vodafone (D2)</b>	Vodafone 1&1	OTELO freenetmobile FYVE klarmobil.de	<b>4,2</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>1,0</b>	
<b>o2</b>	o2 BASE	klarmobil.de PremiumSIM simply smartmobil.de	<b>3,6</b>	<b>2,1</b>	<b>2,7</b>	<b>1,0</b>	

Der Telekom gelingt es, die sehr guten Bewertungen aus dem Bereich der *Telefonie* auch im Bereich des *Mobiles Internets* ansatzweise zu reproduzieren. So erreicht man für *Großstädte* und *Kleinstädte* wie in der Telefonie die Bestnote „sehr gut“. Mit Bewertungen von 4,8 für *Großstädte* (Telefonie: 4,9) und 4,6 für *Mobiles Internet* (Telefonie: 4,9) liegen die Ergebnisse leicht unterhalb der Bewertungen für die *Telefonie*.





Für Vodafone sind gegenüber der *Telefonie* größere Abweichungen festzustellen. In *Großstädten* wird das Vodafone-Netz mit 4,2 (*Telefonie*: 4,8) benotet. Die Diskrepanz der Ergebnisse für *Kleinstädte* fällt noch deutlicher aus. Hier steht eine Bewertung von 4,6 für die *Telefonie* einer Bewertung von 3,3 für das *Mobile Internet* gegenüber.

Das Netz von o2 schneidet auch in dieser Unterkategorie am schlechtesten ab. Während man mit der Bewertung 4,5 für die *Telefonie* im großstädtischen Bereich punkten kann, wird das *Mobile Internet* an dieser Stelle mit nur 3,6 bewertet. In *Kleinstädten* reicht es sogar nur für eine Bewertung von 2,1 (*Telefonie*: 3,2). Eine Besonderheit lässt sich für die Unterkategorie *Autobahn* erkennen. Hier gelingt es o2 mit 2,7 ein besseres Ergebnis als für die *Telefonie* (2,1) zu erzielen.

Netzbetreiberübergreifend gilt es, wie schon für die *Telefonie*, ein „mangelhaftes“ Ergebnis für die Subkategorie *Bahn/Zug* festzuhalten.

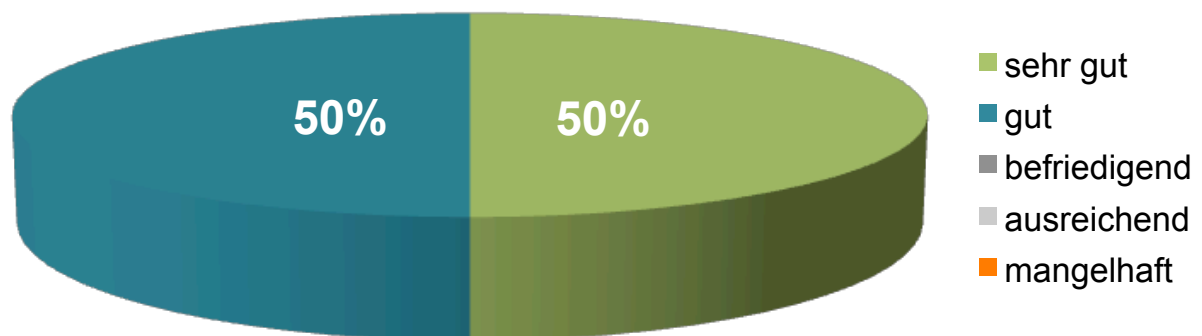


## 4. Detaillierergebnisse Servicequalität

Neben der Bewertung der Netzqualität bildet die Bewertung der Servicequalität den zweiten großen Untersuchungsbereich der SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie. Im Rahmen dieses Untersuchungsbereichs werden die Kategorien **Angebot**, **Hotline** und **Onlineshop** analysiert. Innerhalb dieser Kategorien findet eine weitere Untergliederung in Subkategorien statt. Die Kategorie **Angebot** unterteilt sich in die Subkategorien **Tarife** und **Hardware**. Zur Untersuchung der **Hotline** werden die Subkategorien **Kosten**, **Verfügbarkeit**, **Wartezeit** und **Beratungsqualität** analysiert. Der **Onlineshop** als dritte übergelagerte Kategorie schlüsselt sich in die Subkategorien **Kontaktmöglichkeiten**, **Chat**, **Selfcare**, **Benutzerfreundlichkeit** und **Datenschutzerklärung** auf.

Die sogenannten „harten“ Faktoren, wie die Kosten und die Verfügbarkeit der Hotline, werden über das Analysieren der Internetpräsenzen bewertet. Demgegenüber stehen die „weichen“ Faktoren. Hierbei handelt es sich etwa um die Beratungsqualität. Diese Faktoren werden mit Hilfe von Testanrufen (sog. *Mystery Calls*) bzw. Test-Chats (sog. *Mystery Chats*) durchgeführt. Dabei werden Kriterien wie das 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



Alle untersuchten Anbieter landen im aktuellen Durchgang im Notensegment „sehr gut“ oder „gut“. Die Noten „ausreichend“ und „mangelhaft“ mussten bereits in den drei vorherigen Studien nicht vergeben werden. Dieses Mal kommt die Note „befriedigend“ hinzu, die von keinem Anbieter besetzt wird. Im Gesamtbild lässt sich damit eine erneute Verbesserung der durchschnittlichen Servicequalität konstatieren.



Mit einer konkreten durchschnittlichen Servicequalität von 4,4 liegt die Steigerung gegenüber der Vorstudie bei +0,4. Damit verfehlt die durchschnittliche Bewertung nur knapp die Bestnote „sehr gut“. Nachdem in den Vorstudien Vodafone den Thron bei der Servicequalität besetzen konnte, gelingt es dieses Mal der Telekom die Spitzenposition zu ergattern. Mit einer Bewertung von 4,9 liegen die Bonner leicht vor Vodafone mit der Bewertung 4,7. Auch 1&1 und congstar erhalten die Bewertung 4,7. Ebenfalls im Notensegment „sehr gut“ landen o2 (4,6) und smartmobil.de (4,5). Allen voran o2 entwickelt sich mit einem Plus von +0,4 äußerst gut, nachdem man in der Vorstudie noch Federn lassen musste.

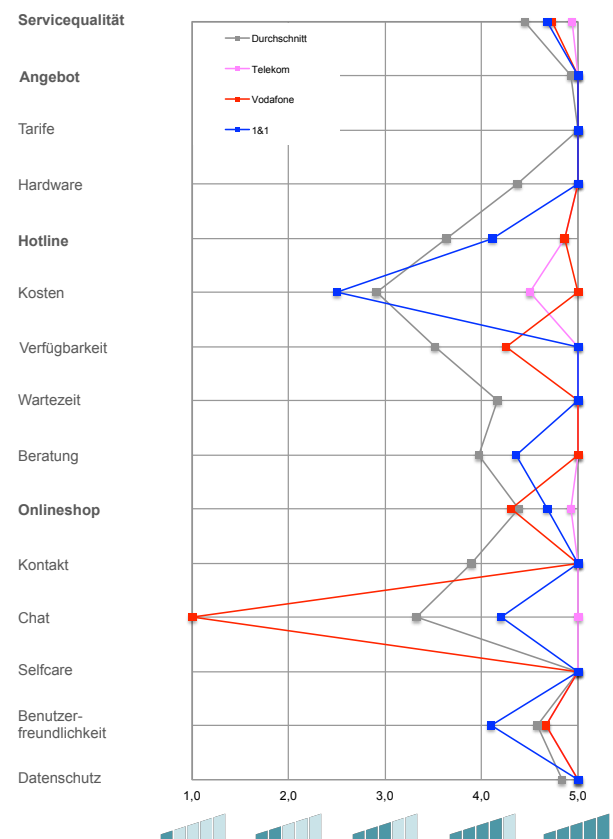
### Übersicht der Servicebewertung

Anbieter	Bewertung Servicequalität
<b>Telekom</b>	4,9
<b>Vodafone</b>	4,7
<b>1&amp;1</b>	4,7
<b>congstar</b>	4,7
<b>o2</b>	4,6
<b>smartmobil.de</b>	4,5
<b>OTELO</b>	4,4
<b>PremiumSIM</b>	4,4
<b>simply</b>	4,4
<b>Blau</b>	4,1
<b>freenetmobile</b>	4,0
<b>klarmobil.de</b>	3,9
<b>Ø</b>	4,4

Die genauere Betrachtung der Servicequalität offenbart, dass die Top 3-Anbieter in nahezu allen Untersuchungspunkten (deutlich) oberhalb des Durchschnitts liegen. Insbesondere im Bereich des *Angebots*, welches die Um-

frageteilnehmer besonders hoch gewichten, können die führenden Anbieter mit herausragenden Bewertungen punkten. Der Anbieter 1&1 liegt allerdings bei den Hotline-Kosten und der Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops leicht unter dem Durchschnitt. Vodafone fällt durch das Fehlen eines Online-Chats auf.

### Übersicht der Top 3 Anbieter



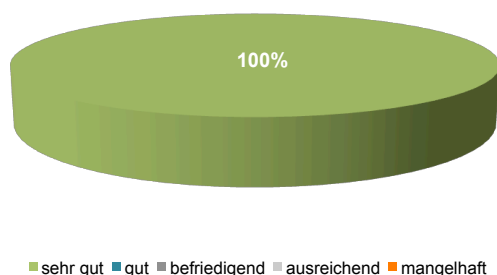


## 4.1. Angebot

Der Untersuchungsbereich **Angebot** teilt sich in die Unterbereiche **Tarife** und **Hardware** auf. Die Gewichtung der beiden Unterbereiche für die Gesamtbewertung des Angebots resultiert aus den Ergebnissen der SmartChecker Onlineumfrage. Erneut zeigt sich hier eine hohe Priorität des Tarifangebotes gegenüber dem Hardwareangebot. So ist 89 Prozent der Befragten das Tarifangebot wichtiger als das Hardwareangebot. Nur 11 Prozent gewichteten das Angebot der Hardware höher. Damit liegt die Gewichtungsverteilung auf nahezu identischem Niveau mit der Vorstudie (90,0 Prozent vs. 9,1 Prozent).

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



Nachdem die Bewertungen des Angebots bereits in den Vorstudien kontinuierlich gestiegen sind, gelingt es im aktuellen Durchlauf allen Anbietern die Bestnote „sehr gut“ zu erreichen. Dieser Umstand verdeutlicht,

dass die deutschen Mobilfunkanbieter den steigenden Ansprüchen der Mobilfunkkunden mit immer umfassenderen Angeboten begegnen. Alle untersuchten Anbieter bespielen inzwischen Tarif- und Hardwareangebote für eine breite Nutzerschaft. Während sich die Premiumanbieter in der Vergangenheit noch etwa durch zahlreiche Zusatzoptionen abheben konnten, bieten inzwischen auch die Serviceprovider umfassende Komplettpakete. Den maximalen Punktwert 5,0 erhalten neben den drei Netzbetreibern Telekom, Vodafone und o2 auch die Anbieter 1&1 und klarmobil.de. Den „schwächsten“ Wert erzielt freenetmobile mit 4,7, erhält damit aber noch deutlich die Note „sehr gut“.

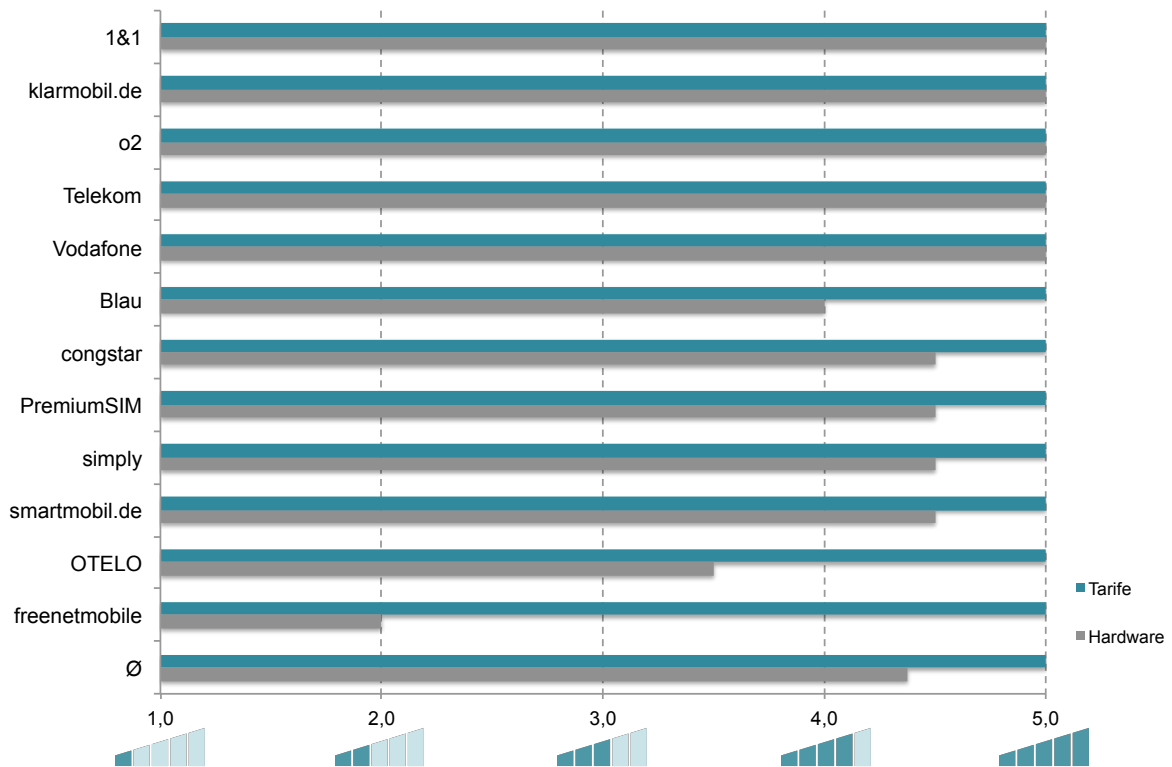
Die durchschnittliche Angebotsbewertung legt von 4,4 in der letzten Studie auf 4,9 im aktuellen Durchgang zu. Damit liegt der Durchschnittswert im Notenfeld „sehr gut“.

### Übersicht der Angebotsbewertung

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



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



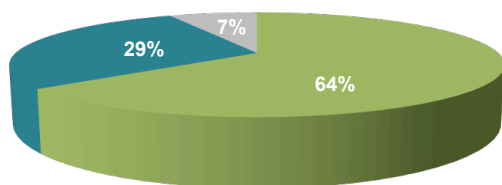
Wie bereits oben erwähnt, können neben den drei Netzbetreibern auch 1&1 und klarmobil.de mit dem Maximalwert von 5,0 für ihr Angebot auftrumpfen. Sowohl das Tarif- als auch das Hardwareangebot können hier glänzen. Auch die übrigen Anbieter können in beiden Kategorien mit guten bis sehr guten Werten punkten. Lediglich das Hardwareangebot von freenetmobile stellt mit einem Ergebnis von 2,0 einen Ausreißer dar. Die durchschnittliche Bewertung des Tarifangebots liegt bei maximalen 5,0 Punkten. Das Hardwareangebot wird mit durchschnittlich 4,4 bewertet.



### 4.1.1. Tarife

Für die Bewertung des Tarifangebots wird geprüft, ob die Bedürfnisse unterschiedlicher Nutzertypen von den Angeboten der Mobilfunkanbieter bedient werden. Dabei reichen die Kriterien von *Prepaid-Angeboten ohne Datenoption* bis zu *Angeboten mit zusätzlichen Leistungen wie Multi-SIM, Tethering und Musik-Flatrate*.

Verteilung der Tarifangebot-Bewertung



■ sehr gut ■ gut ■ befriedigend ■ ausreichend ■ mangelhaft

Alle untersuchten Mobilfunkanbieter erfüllen die Anforderungen an ein umfassendes Tarifangebot in voller Gänze. Die Bewertungen liegen einheitlich bei 5,0. Somit erhalten alle Anbieter die Bestnote „sehr gut“ für ihr Tarifangebot. Bereits in der Vorstudie konnten 64 Prozent eine Bewertung von „sehr gut“ erzielen. Weitere 29 Prozent wurden mit „gut“ und 7 Prozent mit „befriedigend“ bewertet. Die Noten „ausreichend“ und „mangelhaft“ mussten bereits im letzten Durchlauf der Studie nicht vergeben werden.

Im Gesamtbild ergibt sich eine neue durchschnittliche Bewertung des Tarifangebots von 5,0. Damit entspricht der Durchschnitt der maximal möglichen Punktzahl und kommt einer Verbesserung um +0,5 gegenüber der Vorstudie gleich. Bereits in der Vorstudie konnte eine Verbesserung von +0,4 erzielt werden. Diese Entwicklung verdeutlicht, dass das Tarifangebot der Mobilfunkanbieter in

den vergangenen Jahren kontinuierlich erweitert wurde. Damit werden die Anbieter den steigenden Bedürfnissen der Mobilfunkkunden in Deutschland gerecht.

Übersicht der Tarif-Angebot-Bewertung

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

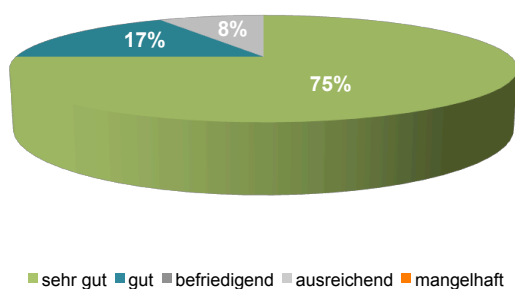


## 4.1.2. Hardware

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

Wie schon in den Vorstudien zeigt sich auch dieses Mal wieder eine hohe Präferenz der Mobilfunkkunden für ein gutes Tarifangebot gegenüber einem guten Hardwareangebot. Dies resultiert aus einer von SmartChecker in 2018 durchgeführten Onlineumfrage mit 1078 Teilnehmern. Mit 11 Prozent fällt die Gewichtung für das Hardwareangebot sehr gering aus.

Verteilung der Hardwareangebot-Bewertung



Ähnlich zum Tarifangebot konnte sich auch das Hardwareangebot bereits im Rahmen der Vorstudie deutlich verbessern. Diese Entwicklung bestätigt sich auch in der aktuellen Studie. So legt der Anteil der mit „sehr gut“ bewerteten Mobilfunkanbieter von 50 Prozent in der Vorstudie auf nun 75 Prozent zu. Auch das Notensegment „gut“ legt von 15 Prozent auf 17 Prozent zu. Der Anbieter freenetmobile erhält mit einer Bewertung von 2,0 nur die Note „ausreichend“.

In der Vorstudie konnte für die durchschnittliche Bewertung des Hardwareangebots eine Verbesserung gegenüber der vorläufigen

Studie von +0,4 ermittelt werden. Im aktuellen Durchgang fällt die neuerliche Verbesserung mit +0,8 noch einmal deutlich signifikanter aus. Wie bereits in den Vorstudien können vor allem die drei Netzbetreiber Telekom, Vodafone und o2 mit einem umfassenden und vielfältigen Hardwareangebot überzeugen. Daneben erhalten auch 1&1 und klarmobil.de den Maximalwert 5,0. Mit congstar, PremiumSIM, simply und smartmobil.de erhalten vier weitere Anbieter die Bewertung 4,5. Blau und OTELO erhalten mit 4,0 respektive 3,5 „gute“ Bewertungen. Lediglich freenetmobile fällt mit einem Ergebnis von 2,0 für die gebotene Hardware ab.

Übersicht der Hardware-Angebot-Bewertung

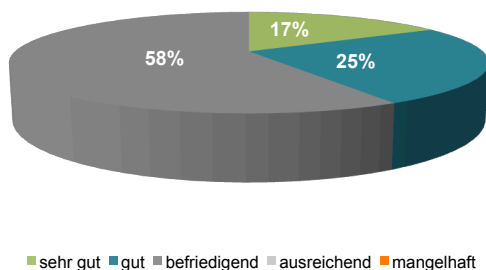
Anbieter	Bewertung Hardware
1&1	5,0
klarmobil.de	5,0
o2	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
congstar	4,5
PremiumSIM	4,5
simply	4,5
smartmobil.de	4,5
Blau	4,0
OTELO	3,5
freenetmobile	2,0
Ø	4,4



## 4.2. Hotline

Zur Bewertung der Hotline-Qualität werden die Kriterien *Kosten*, *Verfügbarkeit*, *Wartezeit* und *Beratung* untersucht. Diese Kriterien gliedern sich wiederum in Subkriterien. Das Kriterium *Kosten* gliedert sich etwa in die Subkriterien *Festnetz* und *Mobilfunk* und die Unterscheidung zwischen *Vertragskunden* sowie *Interessenten*. Im Zuge der Verfügbarkeitsbewertung wird die Erreichbarkeit der Hotline werktags sowie an analysiert. Die *Wartezeit* gibt an, wie lange Kunden und Interessenten warten müssen bis sie von einem Mitarbeiter telefonisch betreut werden. Die Untersuchung der *Beratung* teilt sich in die Analyse des Fachwissens in den Bereichen *Tarife* und *Hardware* auf. Zudem wird der allgemeine Kundenumgang bewertet.

Verteilung der Hotline-Bewertung



Fast schon traditionsgemäß setzen sich die beiden Netzbetreiber Telekom und Vodafone an die Spitze des Rankings zur Bewertung der Hotline. Dieses Bild ließ sich schon in den vergangenen vier Studien zeichnen. Wie schon in der letzten Studie erreichen Telekom und Vodafone ein identisches Ergebnis. Mit einer Bewertung von 4,9 kratzen beide Anbieter am maximalen Punktwert. Damit erhalten die beiden Anbieter als einzige die Note „sehr gut“. Die Note „gut“ erhalten 29 Prozent der untersuchten Anbieter. Dabei handelt es sich um die Anbieter 1&1,

congstar und OTELO. Die Hotlines der restlichen Anbieter werden allesamt mit „befriedigend“ benotet.

Insgesamt zeigt sich auch für die Bewertungen der Hotlines eine positive Entwicklung. Wurden die Hotlines der Anbieter im Rahmen der vorangegangenen Studie mit durchschnittlich 3,4 bewertet, verbessert sich der Durchschnittswert im vorliegenden Durchlauf auf 3,6. Damit gelingt der Notensprung von „befriedigend“ auf „gut“.

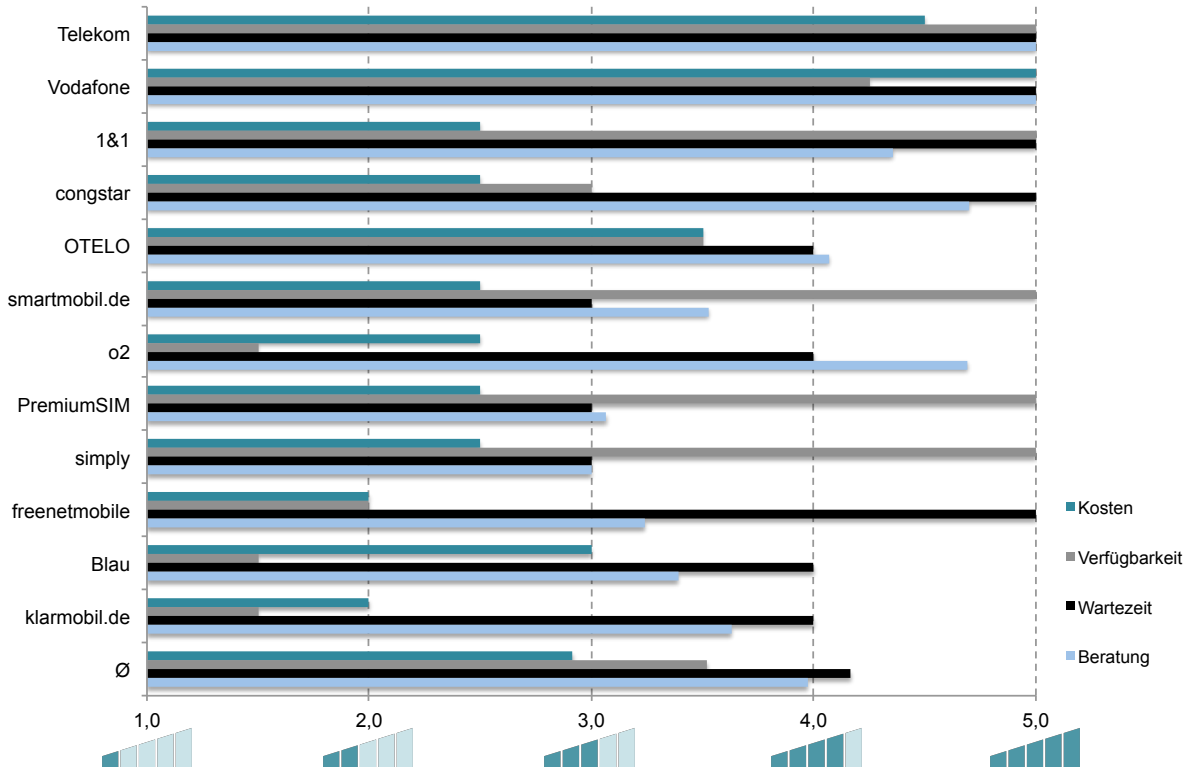
Übersicht der Hotline-Bewertung

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





## Vergleich der Kunden-Hotline aller untersuchten Anbieter



Die grafische Übersicht zu den Einzelkriterien der Hotline-Bewertung verdeutlicht die besonders starken Bewertungen der Telekom und Vodafones. Beiden Anbietern gelingt es kriterienübergreifend sehr gute Resultate zu erzielen. 1&1 muss bei den Kosten Abstriche hinnehmen und verpasst damit die Note „sehr gut“.

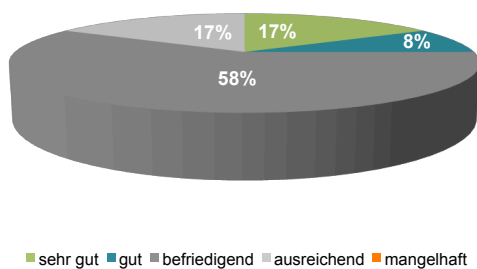


## 4.2.1. Kosten

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 bzw. den deutschen Mobilfunknetzen berücksichtigt.

### Verteilung der Hotline-Kosten-Bewertung



Telekom und Vodafone können als einzige Anbieter die Bestnote „sehr gut“ für das Kriterium *Kosten* erreichen. In der Vorstudie gelang dies ausschließlich Vodafone. Dabei kann Vodafone den Maximalwert von 5,0 erneut bestätigen. Die Telekom verbessert sich leicht von 4,4 und 4,5, was allerdings für den Notensprung von „gut“ auf „sehr gut“ ausreicht. OTELO erhält als einziger Anbieter die Note „gut“. Mit 58 Prozent erzielt ein Großteil der untersuchten Mobilfunkanbieter die Note „befriedigend“. Mit „ausreichend“ werden freenetmobile und klarmobil.de eingestuft.

Nachdem der Durchschnittswert in der Vorstudie um -0,4 gesunken war, kann der Wert aktuell um +0,1 zulegen und liegt bei einer Bewertung von 2,9. Die Betrachtung der ein-

zelnen Anbieter verdeutlicht jedoch, dass sich hier gegenüber der Vorstudie kaum etwas getan hat. Das Ergebnis hält keinerlei Überraschungen parat.

### Übersicht der Hotline-Kosten-Bewertung

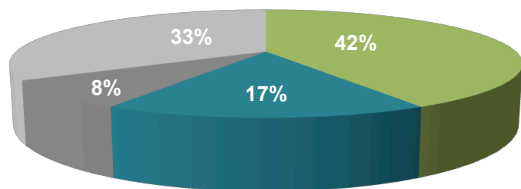
Anbieter	Bewertung Kosten
Vodafone	5,0
Telekom	4,5
OTELO	3,5
Blau	3,0
1&1	2,5
congstar	2,5
o2	2,5
PremiumSIM	2,5
simply	2,5
smartmobil.de	2,5
freenetmobile	2,0
klarmobil.de	2,0
Ø	2,9



## 4.2.2. Verfügbarkeit

Analog zu dem Kriterium *Kosten* erfolgt die Bewertung der *Verfügbarkeit* unter Berücksichtigung der Konditionen für die unterschiedlichen 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

Erneut können fünf Anbieter den maximalen Punktwert von 5,0 für sich reklamieren. Neben der Telekom gelingt dies 1&1, PremiumSIM, simply und smartmobil.de. Vodafone folgt der Spitzengruppe mit einer Bewertung von 4,3 und liegt im Notenfeld „gut“. Auch die Vodafone-Tochter OTELO erhält die Note „gut“ (3,5). Die Telekom-Tochter congstar wird mit „befriedigend“ (3,0) bewertet. Die weiteren Anbieter freenetmobile, Blau, klarmobil.de und o2 werden nur mit „ausreichend“ benotet.

Die durchschnittliche Bewertung der Verfügbarkeit pendelte sich im den vorangegangenen beiden Studien bei 3,2 ein. Mit einem neuen Durchschnittswert von 3,5 gelingt in der aktuellen Studie eine Verbesserung um +0,3 Punkte. Damit wird die durchschnittliche Verfügbarkeit als „gut“ eingestuft. Die Verbesserung des Durchschnittswertes lässt sich allerdings primär auf das Ausscheiden einzel-

ner Anbieter erklären, die in der letzten Studie (relativ) schlechte Bewertungen hinnehmen mussten. Heruntergebrochen auf die einzelnen Anbieter ergeben sich keine größeren Entwicklungen.

Übersicht der Hotline-Verfügbarkeits-Bewertung

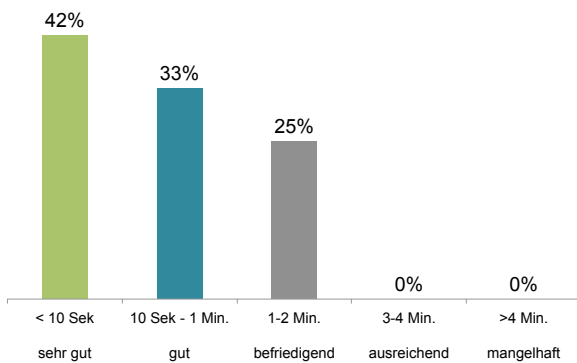
Anbieter	Bewertung Verfügbarkeit
1&1	5,0
PremiumSIM	5,0
simply	5,0
smartmobil.de	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	4,3
OTELO	3,5
congstar	3,0
freenetmobile	2,0
Blau	1,5
klarmobil.de	1,5
o2	1,5
Ø	3,5



### 4.2.3. Wartezeit

Die Bewertung der Wartezeit wird mit Hilfe von Testanrufen und einem vordefinierten Bewertungsschema durchgeführt.

Verteilung der Wartezeit-Bewertung



Wie schon in der Vorstudie beträgt die Hotline-Wartezeit bei fast der Hälfte der Anbieter (42 Prozent) weniger als 10 Sekunden (Vorstudie: 43 Prozent). Diese Anbieter erhalten die Note „sehr gut“. Mit einer Wartezeit zwischen 10 Sekunden und einer Minute erhalten 33 Prozent der Anbieter die Note „gut“ (Vorstudie: 36 Prozent). Die restlichen 25 Prozent der Mobilfunkanbieter erzielen die Note „befriedigend“. Ihre Hotline-Wartezeit liegt zwischen 1 Minute und 2 Minuten. Im Unterschied zur Vorstudie muss die Note „mangelhaft“ nicht vergeben werden. Auch die Note „ausreichend“ tritt erneut nicht in Erscheinung.

Die Spitzengruppe setzt sich erneut aus 1&1, congstar, freenetmobile, Telekom und Vodafone zusammen. Lediglich smartmobil.de verabschiedet sich aus der Spitzengruppe und fällt von einer Bewertung mit 5,0 auf aktuell 3,0. Positiv überraschen kann klarmobil.de mit einer Verbesserung der Bewertung von 3,0 auf 4,0. Im Durchschnitt kann sich die Bewertung der Wartezeit erneut (leicht) steigern. Gegenüber der Vorstudie legt die

durchschnittliche Bewertung um +0,1 auf 4,2 zu.

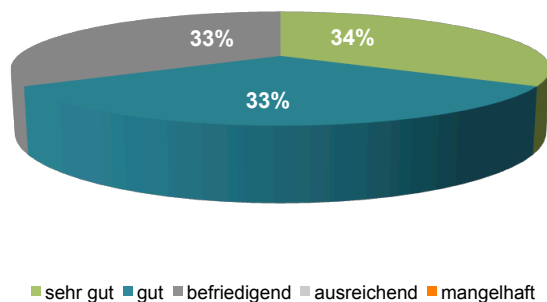
Anbieter	Bewertung Wartezeit
1&1	5,0
congstar	5,0
freenetmobile	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
Blau	4,0
klarmobil.de	4,0
OTELO	4,0
o2	4,0
PremiumSIM	3,0
simply	3,0
smartmobil.de	3,0
Ø	4,2



## 4.2.4. Beratungsqualität

Die Bewertung der Beratungsqualität stützt sich auf die Untersuchung des Fachwissens in den Bereichen Hardware und Tarife. Ergänzend 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



Stolze 34 Prozent der untersuchten Mobilfunkanbieter können die Bestnote „sehr gut“ für ihre Beratungsqualität im Rahmen der Hotline einfahren. Der Vorjahreswert lag bei „nur“ 21 Prozent. Hinzu kommen 33 Prozent mit der Bewertung „gut“. Hier lag der Anteil in der vorausgegangenen Studie mit 29 Prozent nahezu gleich auf. Weitere 33 Prozent werden mit „befriedigend“ bewertet. Die Noten „ausreichend“ und „mangelhaft“ müssen im Rahmen der aktuellen Studie nicht vergeben werden. Die Telekom, congstar und Vodafone können in dieser Kategorie erneut die Spitzenplätze für sich verbuchen. Der dritte Netzbetreiber o2 kann kräftig zulegen (+0,5) und schließt zum Drittplatzierten congstar auf (beide 4,7). 1&1 und OTELO führen das Verfolgerfeld mit Bewertungen von 4,4 bzw. 4,1 an. Erneut fällt klarmobil.de durch eine signifikante Verbesserung auf. Der

Anbieter kann um +0,5 zulegen und erzielt im aktuellen Ranking eine Bewertung von 3,6.

Insgesamt lässt sich eine deutliche Verbesserung der durchschnittlichen Beratungsqualität feststellen. Während sich der Durchschnittswert in den vergangenen Studien bei 3,5 eingependelt hatte, liefert die aktuelle Studie einen verbesserten Wert von 4,0. Hier wirken insbesondere die noch einmal verbesserten Ergebnisse von Vodafone (+0,3), o2 (+0,5) und klarmobil.de (0,5).

### Übersicht der Beratungsqualität-Bewertung

Anbieter	Bewertung Beratungsqualität
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
congstar	4,7
o2	4,7
1&1	4,4
OTELO	4,1
klarmobil.de	3,6
smartmobil.de	3,5
Blau	3,4
freenetmobile	3,2
PremiumSIM	3,1
simply	3,0
Ø	4,0

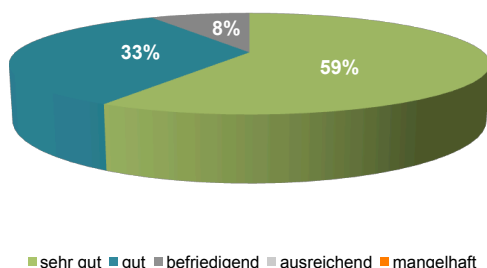


### 4.3. Onlineshop

Die Untersuchung der Onlineshops setzt auf die Kriterien *Kontaktmöglichkeiten*, *Chat*, *Nutzerbereich*, *Benutzerfreundlichkeit* und *Datenschutz*.

Für die oben genannten Kriterien erfolgt die weitere Untergliederung wie folgt: die *Kontaktmöglichkeiten* gliedern sich in die Subkriterien *E-Mail-Adresse*, *Kontaktformular* und *Kundenforum*. Für das Vorhandensein gibt es 5 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 *Nutzerbereich* wird ebenfalls bei Nicht-Vorhandensein mit 1 Punkt und mit 5 Punkten bei Existenz beurteilt. Das Niveau der *Benutzerfreundlichkeit* wird anhand 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



Die Bemühungen der Mobilfunkanbieter zur Verbesserung ihrer Onlineshops schlagen sich in den aktuellen Ergebnissen nieder. So wer-

den insgesamt 59 Prozent mit der Bestnote „sehr gut“ ausgezeichnet. In der letzten Studie lag dieser Anteil bei 36 Prozent. In der Vorstudie dominierte das Notenfeld „gut“ (57 Prozent). In der vorliegenden Studie liegt der Anteil der mit „gut“ bewerteten Anbieter bei 33 Prozent. Mit klarmobil.de (3,1) erhält nur ein Anbieter die Note „befriedigend“.

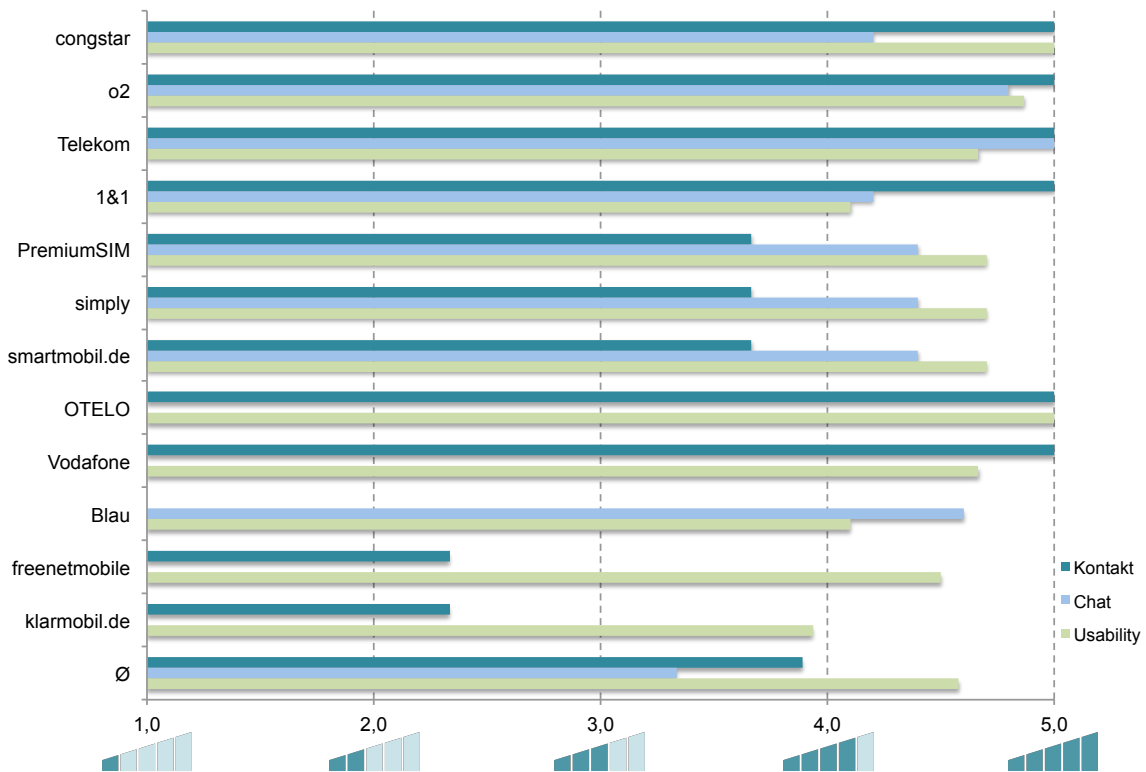
Die oben erwähnte Verbesserung der Bewertungen lässt sich mit einem aktuellen Durchschnittswert von 4,4 versus 4,1 in der Vorstudie beziffern. Erneut kann sich dabei congstar an die Spitze setzen. Die Telekom-Tochter kann sich von 4,6 auf 4,9 verbessern. Der Netzbetreiber o2 macht auch hier einen Sprung und erzielt ebenfalls 4,9 Punkte (+0,5). Auch die Telekom punktet mit einer Bewertung von 4,9 und komplettiert das Führungstrio. Neben diesen Anbietern können auch die Anbieter der 1&1-Drillisch-Allianz (1&1, PremiumSIM, simply und smartmobil.de) die Note „sehr gut“ erzielen.

Übersicht der Onlineshop-Bewertung

Anbieter	Bewertung Onlineshop
congstar	4,9
o2	4,9
Telekom	4,9
1&1	4,7
PremiumSIM	4,6
simply	4,6
smartmobil.de	4,6
OTELO	4,4
Vodafone	4,3
Blau	3,9
freenetmobile	3,7
klarmobil.de	3,1
Ø	4,4



## Vergleich des Onlineshops aller untersuchten Anbieter



Die drei führenden Anbieter congstar, o2 und die Telekom können mit sehr guten Bewertungen in den drei zentralen Bewertungskategorien *Kontakt*, *Chat* und *Benutzerfreundlichkeit/Usability* punkten. OTELO und Vodafone gelingt es in den Kategorien *Kontakt* und *Usability* ebenfalls sehr gute Werte zu erreichen. Leider müssen die beiden Anbieter in der Gesamtwertung ihrer Onlineshops Federn lassen, da sie keinen Chat anbieten. Ein Onlinechat wird inzwischen von vielen (potenziellen) Kunden als selbstverständlich vorausgesetzt. Das Nicht-Vorhandensein stellt damit ein schweres Handicap im Vergleich mit der Konkurrenz dar. Auch die letztplatzierten Anbieter freenetmobile und klarmobil.de bieten keinen Onlinechat an.

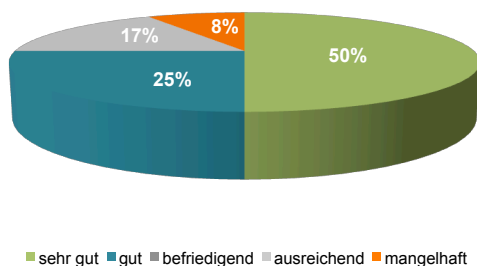


### 4.3.1. Kontaktmöglichkeiten

Der Bewertung der Kontaktmöglichkeiten liegt das Vorhandensein bzw. Fehlen einer E-Mail-Adresse, eines Kontaktformulars und eines Kundenforums zugrunde.

Umfassende und unkomplizierte Kontaktaufnahmemöglichkeiten haben für einen guten Service seitens der Anbieter einen hohen Stellenwert. Entsprechend werden bzgl. dieses Kriteriums nur Anbieter mit „sehr gut“ ausgezeichnet, die über alle drei oben genannten Kontaktmöglichkeiten verfügen.

Verteilung der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung



Das Erzielen der Bestnote „sehr gut“ gelingt jedem zweiten Anbieter. Dies deutet bereits auf eine deutliche Verbesserung gegenüber der Vorstudie hin, in der es keinem Anbieter gelang die Note „sehr gut“ zu erzielen. Weitere 25 Prozent der untersuchten Anbieter werden mit „gut“ bewertet. Mit freenetmobile (2,3) und klarmobil.de (2,3) erhalten zwei Anbieter die Note „ausreichend“. Der Anbieter Blau erhält als einziger Anbieter die Bewertung „mangelhaft“.

Im Durchschnitt verbessert sich die Bewertung der Kontaktmöglichkeiten um starke +1,2 Punkte und erreicht einen Wert von 3,9 (Vorstudie: 2,7). Musste in den Vorstudien ein Negativtrend festgestellt werden, zeigt

sich im aktuellen Durchgang eine sehr erfreuliche Entwicklung. Offenbar haben die Anbieter den Stellenwert eines umfangreichen Kontaktangebotes erkannt.

Übersicht der Kontaktmöglichkeiten-Bewertung

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

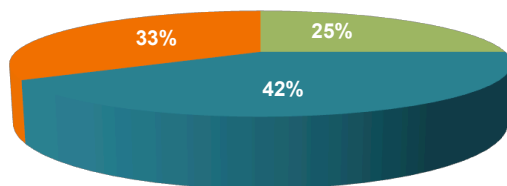




### 4.3.2. Chat

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

Der Anteil der mit „sehr gut“ bewerteten Anbieter sinkt gegenüber der Vorstudie von 43 Prozent auf 25 Prozent. Das Ranking wird angeführt von der Telekom, o2 und Blau. Mit PremiumSIM, simply und smartmobil.de erhalten gleich drei Anbieter die Bewertung 4,4 und verpassen damit die Note „sehr gut“ nur knapp. Insgesamt erhalten 42 Prozent die Note „gut“. Vier Anbieter offerieren keinen Chat und erhalten die Bewertung 1,0. Darunter befinden sich der Netzbetreiber und Premiumanbieter Vodafone sowie die Vodafone-Tochter OTELO. Dies ist verwunderlich, da Vodafone traditionsgemäß mit guten bis sehr guten Bewertungen für den gebotenen Service punkten kann/konnte. Anzumerken ist, dass Vodafone die sogenannte „Online-Filiale“ bietet. Dabei handelt es sich um ein Videotelefonie basiertes Beratungsformat.

Die aktuelle Analyse der Anbieterchats offenbart im Durchschnitt eine schwächere

Bewertung als in der Vorgängerstudie. Lag die durchschnittliche Chatbewertung der letzten Studie bei 3,5, kommt der aktuelle Durchschnittswert nicht über 3,3 hinaus.

Übersicht der Chat-Bewertung

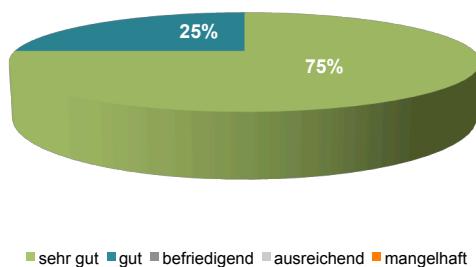
Anbieter	Bewertung Chat
Telekom	5,0
o2	4,8
Blau	4,6
PremiumSIM	4,4
simply	4,4
smartmobil.de	4,4
1&1	4,2
congstar	4,2
freenetmobile	1,0
klarmobil.de	1,0
OTELO	1,0
Vodafone	1,0
Ø	3,3



### 4.3.3. Benutzerfreundlichkeit

Für die Bewertung der Benutzerfreundlichkeit der Onlineshops werden die Untersuchungskriterien *Informationen*, *Transparenz* und *Abschlussprozess* herangezogen. Dabei wird im Zuge des Abschlussprozesses primär die Anzahl der Klicks bewertet, die ein Nutzer von der Auswahl eines konkreten Produktes bis zum finalen Bestellabschluss tätigen muss.

**Verteilung der Benutzerfreundlichkeit-Bewertung**



Drei Viertel der untersuchten Anbieter werden mit der Note „sehr gut“ bewertet. Dies entspricht einer Zunahme von +18 Prozent gegenüber der Vorstudie. Bereits im Zuge der letzten Untersuchung legte der Notenanteil „sehr gut“ mit +17 Prozent zu. Die restlichen 25 Prozent der Anbieter erhalten allesamt die Note „gut“. Erneut müssen die Noten „befriedigend“, „ausreichend“ und „mangelhaft“ nicht vergeben werden.

In der Gesamtsicht ergibt sich eine durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit der Onlineshops von 4,6. Damit verbessert sich das Ergebnis gegenüber der vorherigen Studie um +0,1 und liegt im Notensegment „sehr gut“. Erneut können sich congstar und OTELO an der Spitze behaupten und erhalten den Maximalwert 5,0. Der Netzbetreiber o2 folgt auf dem dritten Platz

mit 4,9 Punkten. Die Drillisch-Marken PremiumSIM, simply und smartmobil.de sowie die Telekom und Vodafone werden mit 4,7 und der Note „sehr gut“ bewertet. Ebenfalls die Note „sehr gut“ erhält freenetmobile mit 4,5 Punkten. Am schwächsten schneiden klarmobil.de mit 3,9 ab.

Grundsätzlich zeigt sich, dass die Mobilfunkanbieter das Thema „User Experience“ ernst nehmen und ihre Onlineshops auf einem hohen Niveau betreiben. Dies wird der Tatsache gerecht, dass die Mobilfunkkunden zunehmend online nach Informationen suchen und Abschlüsse tätigen.

**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
freenetmobile	4,5
1&1	4,1
Blau	4,1
klarmobil.de	3,9
Ø	4,6



## 5. Zusammenfassung

Für die Gewichtungen der übergelagerten Untersuchungsbereiche *Netzqualität* 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 Netzqualität 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 auch in dieser Studie erneut die Telekom und ihr Tochterunternehmen congstar an. Zwar verschlechtern sich beide Anbieter leicht, erreichen aber dennoch die Bestnote „sehr gut“. Vodafone muss sich mit der Bewertung „gut“ zufrieden geben, nachdem man in der Vorstudie noch mit dem Gesamtergebnis „sehr gut“ auftrumpfen konnte. Der Anbieter klarmobil.de kann kräftig zulegen und setzt sich noch vor Vodafone auf den dritten Platz. Zum Zeitpunkt der Finalisierung dieser Studie bietet der Anbieter ausschließlich Tarife im D1-Netz an und profitiert daher von der starken Bewertung dieses Netzes. Bereits in den vorherigen Studien entwickelte sich die durchschnittliche Gesamtbewertung positiv. Dieser Trend setzt sich im aktuellen Durchlauf fort. Die durchschnittliche Gesamtbewertung steigt von 3,5 auf 3,8.

Die Untersuchung der **Netzqualität** bringt eine strukturelle Anpassung an den connect-Netztest 2019 mit sich. Während die Vorstudie lediglich die zwei Unterkategorien *Stadt und Umland* und *Autobahn* vorsah, erfolgt im Rahmen der vorliegenden Studie eine genauere Aufteilung in die Unterkategorien *Großstädte*, *Kleinstädte*, *Autobahn* und *Bahn/Zug*. Die Netzbetreiberlandschaft wurde in den letzten Jahren nicht zuletzt durch die Fusion der Netze von Telefónica/o2 und E-Plus geprägt. Nach erheblichen Problemen bei der Netzintegration in den letzten Jahren scheint Telefónica Fortschritte zu machen. In der aktuellen Studie lässt sich eine deutliche Verbesserung der Netzqualität feststellen. So steigt das Ergebnis von 1,9 auf 2,8. Das beste Netz stellt erneut die Telekom. Die Bonner werden mit 4,3 und damit mit „gut“ bewertet. Vodafone landet wieder auf dem zweiten Rang der Netzbewertung. Die Düsseldorfer müssen einen Punkteverlust hinnehmen, erhalten aber immer noch die Note „gut“. Die große Baustelle aller Netzbetreiber ist die gebotene Netzqualität in der Kategorie *Bahn/Zug*. Alle Netzbetreiber erhalten hier die Bewertung „mangelhaft“.

Im Zuge der Untersuchung der **Servicequalität** landen alle Anbieter im Notensegment „sehr gut“ oder „gut“. Wie schon bei der Netzqualität lässt sich auch hier eine positive Entwicklung feststellen. Die durchschnittliche Bewertung der Servicequalität liegt bei 4,4 (+0,4) und damit im Notenbereich „gut“. Der Servicesieger der Vorstudie, Vodafone, muss sich dieses Mal der Telekom geschlagen geben. Mit einer Bewertung von 4,9 liegen die Bonner vor Vodafone mit einem Ergebnis von 4,7. Damit erhalten beide Anbieter die Note „sehr gut“. Mit einem Plus von +0,4 kann sich insbesondere o2 positiv gegenüber der Vorstudie entwickeln.



## 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](mailto:info@smartchecker.de)

Geschäftsführer:  
Alexander L.W. Schuster

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

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

Mit freundlicher Unterstützung von:



Stand: März 2019



## Anhang



## Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	1&1	Blau	congstar	freenetmobile
<b>Netz</b>	<b>0,60</b>				<b>3,2</b>	<b>2,8</b>	<b>4,3</b>	<b>4,0</b>
<b>Telefonieren</b>		<b>0,40</b>			<b>3,5</b>	<b>3,0</b>	<b>4,4</b>	<b>4,2</b>
<i>Großstädte</i>			0,30		4,7	4,5	4,9	4,9
<i>Kleinstädte</i>			0,30		3,9	3,2	4,9	4,8
<i>Autobahn</i>			0,30		2,7	2,1	4,6	4,0
<i>Bahn/Zug</i>			0,10		1,2	1,0	1,0	1,2
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,60</b>			<b>3,0</b>	<b>2,6</b>	<b>4,3</b>	<b>3,8</b>
<i>Großstädte</i>			0,30		3,9	3,6	4,8	4,5
<i>Kleinstädte</i>			0,30		2,7	2,1	4,6	4,0
<i>Autobahn</i>			0,30		3,0	2,7	4,5	3,9
<i>Bahn/Zug</i>			0,10		1,0	1,0	1,1	1,1
<b>Service</b>	<b>0,40</b>				<b>4,7</b>	<b>4,1</b>	<b>4,7</b>	<b>4,0</b>
<b>Angebot</b>		<b>0,43</b>			<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>4,7</b>
<i>Tarife</i>			0,89		5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Hardware</i>			0,11		5,0	4,0	4,5	2,0
<i>Anzahl</i>				0,50	5,0	4,0	5,0	2,0
<i>Vielfalt</i>				0,50	5,0	4,0	4,0	2,0
<b>Hotline</b>		<b>0,23</b>			<b>4,1</b>	<b>3,1</b>	<b>3,8</b>	<b>3,1</b>
<i>Kosten</i>			0,28		2,5	3,0	2,5	2,0
<i>Festnetz (Vertragskunden)</i>				0,25	2,0	1,0	3,0	2,0
<i>Mobilfunk (Vertragskunden)</i>				0,25	3,0	1,0	2,0	2,0
<i>Festnetz (Interessenten)</i>				0,25	2,0	5,0	3,0	2,0
<i>Mobilfunk (Interessenten)</i>				0,25	3,0	5,0	2,0	2,0
<i>Verfügbarkeit</i>			0,19		5,0	1,5	3,0	2,0
<i>Werktags (Vertragskunden)</i>				0,25	5,0	1,0	3,0	2,0
<i>Wochenende (Vertragskunden)</i>				0,25	5,0	1,0	3,0	2,0
<i>Werktags (Interessenten)</i>				0,25	5,0	2,0	3,0	2,0
<i>Wochenende (Interessenten)</i>				0,25	5,0	2,0	3,0	2,0
<i>Wartezeit</i>			0,25		5,0	4,0	5,0	5,0
<i>Beratungsqualität</i>			0,28		4,4	3,4	4,7	3,2
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,30	4,0	3,0	4,0	3,0
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,35	5,0	4,0	5,0	3,0
<i>Kundenumgang</i>				0,34	4,0	3,1	5,0	3,7
<b>Onlineshop</b>		<b>0,34</b>			<b>4,7</b>	<b>3,9</b>	<b>4,9</b>	<b>3,7</b>
<i>Kontaktmöglichkeiten</i>			0,21		5,0	1,0	5,0	2,3
<i>eMail-Adresse</i>				0,33	5,0	1,0	5,0	5,0
<i>Kontaktformular</i>				0,33	5,0	1,0	5,0	1,0
<i>Kundenforum</i>				0,33	5,0	1,0	5,0	1,0
<b>Chat</b>			0,15		4,2	4,6	4,2	1,0
<i>Verfügbarkeit</i>				0,20	5,0	5,0	5,0	1,0
<i>Wartezeit</i>				0,20	5,0	3,0	4,0	-
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,20	4,0	5,0	4,0	-
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,20	4,0	5,0	5,0	-
<i>Kundenumgang</i>				0,20	3,0	5,0	3,0	-
<i>Userbereich</i>			0,19		5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Benutzerfreundlichkeit</i>			0,22		4,1	4,1	5,0	4,5
<i>Informationen</i>				0,33	4,3	4,3	5,0	4,5
<i>Transparenz</i>				0,33	4,0	4,0	5,0	4,0
<i>Abschluss</i>				0,33	4,0	4,0	5,0	5,0
<i>Datenschutzerklärung</i>			0,22		5,0	5,0	5,0	5,0



## Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	klarmobil.de	OTELO	o2	PremiumSIM
<b>Netz</b>	<b>0,60</b>				<b>4,3</b>	<b>3,6</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>
<b>Telefonieren</b>		<b>0,40</b>			<b>4,4</b>	<b>4,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>
<i>Großstädte</i>			0,30		4,9	4,8	4,5	4,5
<i>Kleinstädte</i>			0,30		4,9	4,6	3,2	3,2
<i>Autobahn</i>			0,30		4,6	3,3	2,1	2,1
<i>Bahn/Zug</i>			0,10		1,0	1,4	1,0	1,0
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,60</b>			<b>4,3</b>	<b>3,3</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>
<i>Großstädte</i>			0,30		4,8	4,2	3,6	3,6
<i>Kleinstädte</i>			0,30		4,6	3,3	2,1	2,1
<i>Autobahn</i>			0,30		4,5	3,3	2,7	2,7
<i>Bahn/Zug</i>			0,10		1,1	1,0	1,0	1,0
<b>Service</b>	<b>0,40</b>				<b>3,9</b>	<b>4,4</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>
<b>Angebot</b>		<b>0,43</b>			<b>5,0</b>	<b>4,8</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>
<i>Tarife</i>			0,89		5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Hardware</i>			0,11		5,0	3,5	5,0	4,5
<i>Anzahl</i>				0,50	5,0	4,0	5,0	4,0
<i>Vielfalt</i>				0,50	5,0	3,0	5,0	5,0
<b>Hotline</b>		<b>0,23</b>			<b>2,9</b>	<b>3,8</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>
<i>Kosten</i>			0,28		2,0	3,5	2,5	2,5
<i>Festnetz (Vertragskunden)</i>				0,25	2,0	2,0	2,0	2,0
<i>Mobilfunk (Vertragskunden)</i>				0,25	2,0	2,0	3,0	3,0
<i>Festnetz (Interessenten)</i>				0,25	2,0	5,0	2,0	2,0
<i>Mobilfunk (Interessenten)</i>				0,25	2,0	5,0	3,0	3,0
<i>Verfügbarkeit</i>			0,19		1,5	3,5	1,5	5,0
<i>Werktags (Vertragskunden)</i>				0,25	2,0	3,0	2,0	5,0
<i>Wochenende (Vertragskunden)</i>				0,25	1,0	5,0	1,0	5,0
<i>Werktags (Interessenten)</i>				0,25	2,0	3,0	2,0	5,0
<i>Wochenende (Interessenten)</i>				0,25	1,0	3,0	1,0	5,0
<i>Wartezeit</i>			0,25		4,0	4,0	4,0	3,0
<i>Beratungsqualität</i>			0,28		3,6	4,1	4,7	3,1
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,30	3,0	4,0	5,0	3,0
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,35	4,0	4,0	5,0	3,0
<i>Kundenumgang</i>				0,34	3,8	4,2	4,1	3,2
<b>Onlineshop</b>		<b>0,34</b>			<b>3,1</b>	<b>4,4</b>	<b>4,9</b>	<b>4,6</b>
<i>Kontaktmöglichkeiten</i>			0,21		2,3	5,0	5,0	3,7
<i>eMail-Adresse</i>				0,33	5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Kontaktformular</i>				0,33	1,0	5,0	5,0	5,0
<i>Kundenforum</i>				0,33	1,0	5,0	5,0	1,0
<i>Chat</i>			0,15		1,0	1,0	4,8	4,4
<i>Verfügbarkeit</i>				0,20	1,0	1,0	5,0	5,0
<i>Wartezeit</i>				0,20	-	-	5,0	4,0
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,20	-	-	4,0	4,0
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,20	-	-	5,0	5,0
<i>Kundenumgang</i>				0,20	-	-	5,0	4,0
<i>Userbereich</i>			0,19		5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Benutzerfreundlichkeit</i>			0,22		3,9	5,0	4,9	4,7
<i>Informationen</i>				0,33	4,3	5,0	4,8	4,8
<i>Transparenz</i>				0,33	3,5	5,0	4,8	4,3
<i>Abschluss</i>				0,33	4,0	5,0	5,0	5,0
<i>Datenschutzerklärung</i>			0,22		3,0	5,0	5,0	5,0



## Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	simply	smartmobil.de	Telekom	Vodafone
<b>Netz</b>	<b>0,60</b>				<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>4,3</b>	<b>3,6</b>
<b>Telefonieren</b>		<b>0,40</b>			<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>4,4</b>	<b>4,0</b>
<i>Großstädte</i>			0,30		4,5	4,5	4,9	4,8
<i>Kleinstädte</i>			0,30		3,2	3,2	4,9	4,6
<i>Autobahn</i>			0,30		2,1	2,1	4,6	3,3
<i>Bahn/Zug</i>			0,10		1,0	1,0	1,0	1,4
<b>Mobiles Surfen</b>		<b>0,60</b>			<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	<b>4,3</b>	<b>3,3</b>
<i>Großstädte</i>			0,30		3,6	3,6	4,8	4,2
<i>Kleinstädte</i>			0,30		2,1	2,1	4,6	3,3
<i>Autobahn</i>			0,30		2,7	2,7	4,5	3,3
<i>Bahn/Zug</i>			0,10		1,0	1,0	1,1	1,0
<b>Service</b>	<b>0,40</b>				<b>4,4</b>	<b>4,5</b>	<b>4,9</b>	<b>4,7</b>
<b>Angebot</b>		<b>0,43</b>			<b>4,9</b>	<b>4,9</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>
<i>Tarife</i>			0,89		5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Hardware</i>			0,11		4,5	4,5	5,0	5,0
<i>Anzahl</i>				0,50	4,0	4,0	5,0	5,0
<i>Vielfalt</i>				0,50	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Hotline</b>		<b>0,23</b>			<b>3,2</b>	<b>3,4</b>	<b>4,9</b>	<b>4,9</b>
<i>Kosten</i>			0,28		2,5	2,5	4,5	5,0
<i>Festnetz (Vertragskunden)</i>				0,25	2,0	2,0	5,0	5,0
<i>Mobilfunk (Vertragskunden)</i>				0,25	3,0	3,0	4,0	5,0
<i>Festnetz (Interessenten)</i>				0,25	2,0	2,0	5,0	5,0
<i>Mobilfunk (Interessenten)</i>				0,25	3,0	3,0	4,0	5,0
<i>Verfügbarkeit</i>			0,19		5,0	5,0	5,0	4,3
<i>Werktags (Vertragskunden)</i>				0,25	5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Wochenende (Vertragskunden)</i>				0,25	5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Werktags (Interessenten)</i>				0,25	5,0	5,0	5,0	3,0
<i>Wochenende (Interessenten)</i>				0,25	5,0	5,0	5,0	4,0
<i>Wartezeit</i>			0,25		3,0	3,0	5,0	5,0
<i>Beratungsqualität</i>			0,28		3,0	3,5	5,0	5,0
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,30	3,0	3,0	5,0	5,0
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,35	3,0	4,0	5,0	5,0
<i>Kundenumgang</i>				0,34	3,0	3,5	5,0	5,0
<b>Onlineshop</b>		<b>0,34</b>			<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,9</b>	<b>4,3</b>
<i>Kontaktmöglichkeiten</i>			0,21		3,7	3,7	5,0	5,0
<i>eMail-Adresse</i>				0,33	5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Kontaktformular</i>				0,33	5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Kundenforum</i>				0,33	1,0	1,0	5,0	5,0
<b>Chat</b>			0,15		4,4	4,4	5,0	1,0
<i>Verfügbarkeit</i>				0,20	5,0	5,0	5,0	1,0
<i>Wartezeit</i>				0,20	4,0	4,0	5,0	-
<i>Fachwissen Hardware</i>				0,20	4,0	4,0	5,0	-
<i>Fachwissen Tarife</i>				0,20	5,0	5,0	5,0	-
<i>Kundenumgang</i>				0,20	4,0	4,0	5,0	-
<i>Userbereich</i>			0,19		5,0	5,0	5,0	5,0
<i>Benutzerfreundlichkeit</i>			0,22		4,7	4,7	4,7	4,7
<i>Informationen</i>				0,33	4,8	4,8	5,0	5,0
<i>Transparenz</i>				0,33	4,3	4,3	5,0	5,0
<i>Abschluss</i>				0,33	5,0	5,0	4,0	4,0
<i>Datenschutzerklärung</i>			0,22		5,0	5,0	5,0	5,0