Mobilfunkanbieterstudie 2012

16 Mobilfunkanbieter im Vergleich – Studie zur Evaluierung der wichtigsten Anbieter anhand des SmartChecker-Qualitätsindex

smart checker *Schlau vergleichen, besser surfen.*

Inhaltsverzeichnis

1. Überblick: 16 Mobilfunkanbieter im Vergleich 3
1.1. Bestandteile der Studie 4

2. Methodik der Mobilfunkanbieterstudie 5
2.1. Auswahl der Mobilfunkanbieter 5
2.2. Untersuchungsbereich und Bewertungsmethoden 5
2.3. Bewertungsmodell 8

3. Gesamtergebnisse 11

4. Detailergebnisse Netzqualität 14
4.1. Netzqualität – Telefonieren 15
4.1.1. Telefonieren – Stadt und Stadt-Land-Mix 16
4.2. Netzqualität – Mobiles Surfen im Internet 17
4.2.1. Mobiles Surfen im Internet – Stadt und Stadt-Land-Mix 18
4.3. Vergleich: Netzqualität Telefonieren und mobiles Surfern im Internet 19
4.4. Wahrgenommene Netzqualität 20

5. Detailergebnisse Servicequalität 22
5.1. Servicequalität – Angebot 25
5.1.1. Angebot – Tarife 28
5.1.2. Angebot – Hardware 30
5.2. Servicequalität – Hotline 36
5.2.1. Hotline-Kosten 39
5.2.2. Hotline-Verfügbarkeit 49
5.2.3. Hotline-Wartezeit 59
5.2.4. Beratungsqualität der Hotline 61
5.3. Servicequalität – Onlineshop 69
5.3.1. Onlineshop – Kontaktmöglichkeiten 72
5.3.2. Onlineshop – Chat 78
5.3.3. Onlineshop – Selfcare 85
5.3.4. Onlineshop – Benutzerfreundlichkeit 86
5.3.5. Onlineshop – Datenschutzerklärung 94

6. Zusammenfassung 95

Impressum 96

Anhang 97

1. Überblick: 16 Mobilfunkanbieter im Vergleich

Der Wettbewerb auf dem Mobilfunkmarkt hat sich vor allem durch die Entwicklung der Smartphones und deren verstärkter Marktdurchdringung in den letzten Jahren zunehmend verschärft.

Laut einer Studie des weltweit führenden Informations- und Medienunternehmens Nielsen von Dezember 2011 besitzt aktuell fast jeder dritte Deutsche, der das Internet nutzt und über 16 Jahre alt ist, ein Smartphone* – Tendenz steigend. Verglichen mit der allgemeinen mobilen User-Gemeinde sind diese Smartphone-Nutzer eher jünger. Über die Hälfte (53%) sind unter 35 Jahre alt.
Auch die Nutzung des mobilen Surfens im Internet entwickelt sich in Deutschland rasant. Nach Berechnungen des Branchenverbandes BITKOM hat sich die in den deutschen Mobilfunknetzen übertragene Datenmenge im Jahr 2010 auf ein Volumen von 70 Millionen Gigabyte mehr als verdoppelt. Dieses Datenvolumen entspricht dem Inhalt von rund 15 Millionen DVDs. Auch die Smartphone-Käufe steigen rapide. So wurden laut BITKOM in Deutschland im Jahr 2011 11,8 Millionen Smartphone-Geräte verkauft, was einem Anstieg um 31% gegenüber dem Vorjahr entspricht.

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

Deshalb beleuchtet SmartChecker in der vorliegenden Studie erstmals insgesamt 16 deutsche Mobilfunkanbieter. Aus der Perspektive des Verbrauchers werden diese gezielt in den Blick genommen und hinsichtlich der bereitgestellten Netz- und Servicequalität bewertet. Auf Basis einer Vielzahl verschiedener untersuchter Parameter pro Anbieter vergibt SmartChecker eigens entwickelte Qualitätssiegel. Diese Qualitätssiegel werden durch „Empfangsbalken“ visualisiert, wobei 1 Balken der Bewertung „mangelhaft“ und 5 Balken der Bewertung „sehr gut“ entsprechen.

Die Studie soll Verbrauchern helfen sich im Smartphone-Tarif-Dschungel schnell und einfach zurecht zu finden und die Anbieter hinsichtlich der gebotenen Qualität verlässlich einschätzen zu können.

Die Mobilfunkanbieterstudie erscheint im Jahr 2012 zum ersten Mal und wird von nun an halbjährlich wiederholt.

*Befragt wurden insgesamt 1.651 Internetnutzer über 16 Jahre aus Deutschland; www.nielsen.com

1.1. Bestandteile der Studie

Die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie besteht aus zwei Teilen:

Netzqualität: Zur Bewertung der Netzqualität wurden sowohl die Netzqualität für das Telefonieren als auch für das mobile Surfen im Internet auf Basis von Ergebnissen einer Studie des renommierten Telekommunikationsmagazins connect (Magazin 12/2011) bewertet.

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

Gesamtbewertung pro Anbieter: Auf Basis der erzielten Bewertungen der einzelnen Mobilfunkanbieter in den beiden Dimensionen Netzqualität und Servicequalität wurde dann eine Gesamtbewertung aller 16 Anbieter vorgenommen.

2. Methodik der Mobilfunkanbieterstudie

Untersucht wurden folgende 16 Mobilfunkanbieter in Deutschland: 1&1, BASE, BILDmobil, blau.de, congstar, FONIC, FYVE, klarmobil.de, mobook*, MTV Mobile, o2, simyo, smartmobil.de, Sparhandy, Telekom und Vodafone.

2.1. Auswahl der Mobilfunkanbieter

Die Zahl der Mobilfunkanbieter in Deutschland wächst stetig. SmartChecker hat für die Mobilfunkanbieterstudie 2012 insgesamt 16 Anbieter auf dem deutschen Markt untersucht.

Die Auswahl der Anbieter erfolgte nach verschiedenen Kriterien:

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

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

2.2. Untersuchungsbereich und Bewertungsmethoden

Untersuchungsgegenstand der Studie bilden die zwei Dimensionen Netz- sowie Servicequalität der 16 untersuchten Mobilfunkanbieter. Der Qualitätsermittlung in diesen beiden Dimensionen liegen folgende Untersuchungsbereiche und Bewertungsmethoden zugrunde.

Netzqualität: In der Dimension Netzqualität wurden sowohl die angebotene Netzqualität für das Telefonieren als auch für das mobile Surfen im Internet jeweils für die Stadt und den Stadt-Land-Mix bewertet. Zur Qualitätsbewertung wurden Ergebnisse einer Studie

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

des renommierten Telekommunikationsmagazins connect (Magazin 12/2011) herangezogen und in das Bewertungssystem von SmartChecker überführt.

Servicequalität: Um die Servicequalität der untersuchten Anbieter zu bestimmen, wurden die drei Bereiche Angebot, Hotline und Onlineshop untersucht und bewertet. Im Bereich Angebot wurde das Portfolio der Mobilfunkanbieter hinsichtlich angebotener Tarife und Hardware evaluiert. Zur Qualitätsermittlung der Telefon-Hotline wurden zum einen die Kosten und Verfügbarkeit der Hotline der einzelnen Mobilfunkanbieter und zum anderen die jeweilige Wartezeit und Qualität der Beratung auf Basis von verdeckten Anrufen (sog. „Mystery Calls“) bewertet. Um die Qualität des Onlineshops zu ermitteln, wurde in dem Bereich Kontaktmöglichkeiten das Vorhandensein verschiedener Erreichbarkeitsoptionen bewertet. Außerdem wurde die Chatfunktion hinsichtlich Vorhandensein, Wartezeit und Qualität der Beratung auf Basis von verdeckten Test-Chats (sog. „Mystery Chats“) bewertet. Das (Nicht-)Vorhandensein von Selfcare- Diensten* wurde ebenfalls mit in die Bewertung des Onlineshops aufgenommen. Darüber hinaus wurde die generelle Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops bewertet. Auch die gebotene Datensicherheit ist durch die Bewertung des (Nicht-) Vorhandensein einer Datenschutzerklärung in die Qualitätsermittlung des Onlineshops eingeflossen.

*Geschütztes Nutzerkonto für den Kunden auf der Homepage des Anbieters (z. B. Änderung der Adressdaten)

Untersuchungsbereiche der Studie

Netzqualität

Telefonieren
- **Stadt**
- **Stadt-Land-Mix**

Mobiles Surfen i. Internet
- **Stadt**
- **Stadt-Land-Mix**

Servicequalität

Angebot
- **Tarife**
  - Nutzergruppenabdeckung
- **Hardware**
  - Anzahl
  - Vielfalt

Hotline
- **Kosten**
  - Festnetz (Vertragskunden)
  - Mobilfunk (Vertragskunden)
  - Festnetz (Interessenten)
  - Mobilfunk (Interessenten)
- **Verfügbarkeit**
  - Werktags (Vertragskunden)
  - Wochenende (Vertragskunden)
  - Werktags (Interessenten)
  - Wochenende (Interessenten)
- **Wartezeit**
- **Beratungsqualität**
  - Fachwissen Hardware
  - Fachwissen Tarife
  - Kundenumgang

Online-shop
- **Kontaktmöglichkeiten**
  - eMail-Adresse
  - Kontaktformular
  - Kundenforum
- **Chat**
  - Verfügbarkeit
  - Wartezeit
  - Fachwissen Hardware
  - Fachwissen Tarife
  - Kundenumgang
- **Selfcare***
- **Benutzerfreundlichkeit**
  - Informationen
  - Transparenz
  - Abschluss
- **Datenschutzerklärung**

Gesamtbewertung Anbieter

2.3. Bewertungsmodell

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

Gewichtung: Auf Basis einer von SmartChecker im November/Dezember 2011 durchgeführten Online-Befragung mit insgesamt 518 Probanden wurden die verschiedenen berücksichtigten Parameter in den Dimensionen Netzqualität und Servicequalität entsprechend ihrer ermittelten Bedeutung für den Verbraucher gewichtet. Zur Ermittlung der Gesamtbewertung des jeweiligen Anbieters wurden die Dimensionen Netzqualität und Servicequalität ebenfalls entsprechend ihrer Bedeutung gewichtet und zu einem Gesamtergebnis aggregiert.

- Bewertung Parameter: Für die einzelnen Parameter wurden entsprechend der bestehenden Bandbreite verschiedene Merkmalsausprägungen definiert, denen Werte zwischen 1 (mangelhaft) und 5 (sehr gut) zugeordnet wurden

- Gewichtung Parameter: Die jeweils berücksichtigten Parameter wurden gewichtet klassifiziert und die jeweiligen Klassen wiederum gegeneinander gewichtet

- Der Anteil eines einzelnen Parameters am Gesamtergebnis ergibt sich aus dem Produkt des jeweils zugeordneten Wertes und den übergeordneten Gewichten

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

Übersicht Parameter, Gewichtungen und Bewertung

Parameter	Gewichtung				Bewertung				
	Main	Sub I	Sub II	Sub III					
Netz	**0,30**								
Telefonieren		**0,51**							
Stadt			0,47		**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Stadt-Land-Mix			0,53		**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Mobiles Surfen		**0,49**							
Stadt			0,47		**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Stadt-Land-Mix			0,53		**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Service	**0,70**								
Angebot		**0,30**							
Tarife			0,60						
Nutzergruppenabdeckung				1,00	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Hardware			0,40						
Anzahl				0,30	**1** <5	**2** 5-15	**3** 16-30	**4** 31-50	**5** >50
Vielfalt				0,70	**1** kein Top 10	**2** <3 Top 10	**3** 3-6 Top 10	**4** 7-9 Top 10	**5** alle Top 10
Hotline		**0,20**							
Kosten			0,27						
Festnetz (Vertragskunden)				0,15	**1** >20 Ct./Min.	**2** 15-20 Ct./Min.	**3** 9-14 Ct./Min.	**4** <9 Ct./Min.	**5** Freecall
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,35	**1** >42 Ct./Min.		**3** 1-42 Ct./Min.		**5** Freecall
Festnetz (Interessenten)				0,15	**1** >20 Ct./Min.	**2** 15-20 Ct./Min.	**3** 9-14 Ct./Min.	**4** <9 Ct./Min.	**5** Freecall
Mobilfunk (Interessenten)				0,35	**1** >42 Ct./Min.		**3** 1-42 Ct./Min.		**5** Freecall
Verfügbarkeit			0,22						
Werktags (Vertragskunden)				0,35	**1** <10 h	**2** 10-13 h	**3** 14-18 h	**4** 19-23 h	**5** >23 h
Wochenende (Vertragskunden)				0,15	**1** <12 h	**2** 12-16 h	**3** 17-28 h	**4** 29-36 h	**5** >36 h
Werktags (Interessenten)				0,35	**1** <10 h	**2** 10-13 h	**3** 14-18 h	**4** 19-23 h	**5** >23 h
Wochenende (Interessenten)				0,15	**1** <12 h	**2** 12-16 h	**3** 17-28 h	**4** 29-36 h	**5** >36 h
Wartezeit			0,23		**1** >5 Min.	**2** 3-5 Min.	**3** 1-2 Min.	**4** <1 Min.	**5** Keine
Beratungsqualität			0,28						
Fachwissen Hardware				0,15	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Fachwissen Tarife				0,50	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Kundenumgang				0,35	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Onlineshop		**0,50**							
Kontaktmöglichkeiten			0,19						
eMail-Adresse				0,30	**1** nicht vorhanden		**3** durch Recherche		**5** vorhanden
Kontaktformular				0,50	**1** nicht vorhanden				**5** vorhanden
Kundenforum				0,20	**1** nicht vorhanden				**5** vorhanden
Chat			0,15						
Verfügbarkeit				0,23	**1** nicht vorhanden		**3** automatisiert		**5** vorhanden
Wartezeit				0,24	**1** Abbruch	**2** >5 Min.	**3** 3-5 Min.	**4** 1-2 Min.	**5** <1 Min.
Fachwissen Hardware				0,06	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Fachwissen Tarife				0,21	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Kundenumgang				0,26	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
*Selfcare**			0,18		**1** nicht vorhanden				**5** vorhanden
Benutzerfreundlichkeit			0,24						
Informationen				0,40	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Transparenz				0,30	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Abschluss				0,30	**1** mangelhaft	**2** ausreichend	**3** befriedigend	**4** gut	**5** sehr gut
Datenschutzerklärung			0,24		**1** nicht vorhanden		**3** in AGBs		**5** vorhanden

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

Zur Berechnung der Gesamtnoten wurde das Ergebnis auf eine Kommastelle gerundet. Die sich so ergebenden Bewertungen und die Anzahl der Empfangsbalken werden in der folgenden Tabelle dargestellt.

SmartChecker-Bewertungssystem

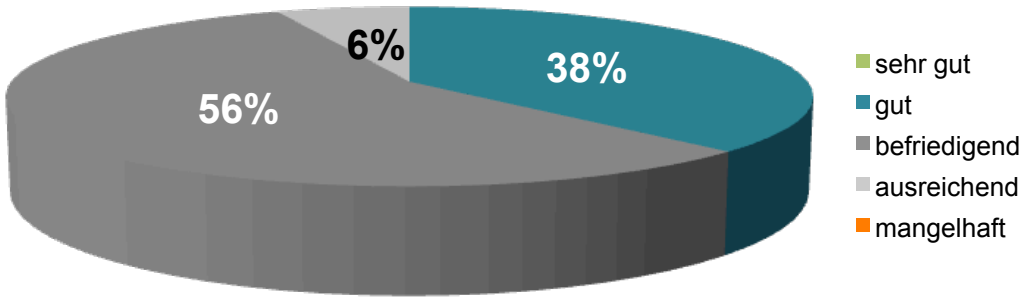
Gesamtpunkte	Bewertung	Empfangsbalken
4,5-5,0	sehr gut	
3,5-4,4	gut	
2,5-3,4	befriedigend	
1,5-2,4	ausreichend	
1,0-1,4	mangelhaft	

Qualitätssiegel: Auf Basis der ermittelten Qualität der einzelnen Mobilfunkanbieter vergibt SmartChecker Qualitätssiegel.

3. Gesamtergebnisse

Bei der Gesamtbewertung der Mobilfunkanbieter auf Basis der erzielten Bewertungen in den definierten und gewichteten Parametern ergibt sich folgendes Gesamtbild:
Alle Anbieter befinden sich bei der Gesamtbewertung zwischen „gut“ und „ausreichend“. Kein Anbieter erhält die Gesamtbewertung „sehr gut“, während auch kein Anbieter als „mangelhaft“ eingestuft wird.
Insgesamt 38% aller untersuchten Anbieter werden mit der Bewertung „gut“ Über die Hälfte aller Anbieter (56%) werden als „befriedigend“ bewertet. Als „ausreichend“ werden 6% aller untersuchten Anbieter bewertet und kein Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“

Verteilung der Gesamtergebnisse in Prozent aller untersuchten Anbieter



Die besten Gesamtbewertungen erhalten Anbieter, die sowohl im Bereich der Service- als auch der Netzqualität überzeugen, wie beispielsweise Telekom, Vodafone und congstar. Allerdings gibt es auch einige Anbieter, bei denen die Qualität in diesen beiden Dimension deutlich voneinander abweicht, so liegt beispielsweise bei o2 und BASE die Netzqualität deutlich unter dem Qualitätsniveau des angebotenen Services.
Insgesamt liegt die durchschnittliche Gesamtbewertung aller untersuchten Anbieter mit 3,4 im Bereich „befriedigend“.
Das beste Ergebnis mit 4,3 Punkten und somit der Gesamtbewertung „gut“ erzielt der Mobilfunkanbieter Telekom und verfehlt damit knapp die Gesamtbewertung „sehr gut“. Vodafone folgt mit 4,2 Punkten („gut“) auf Rang 2, gefolgt von dem Anbieter congstar, der mit 3,9 Punkten („gut“) auf Rang drei liegt. Ebenfalls als „gut“ wird die Qualität der Anbieter o2 (3,8), klarmobil.de (3,6) und BASE (3,6) bewertet.

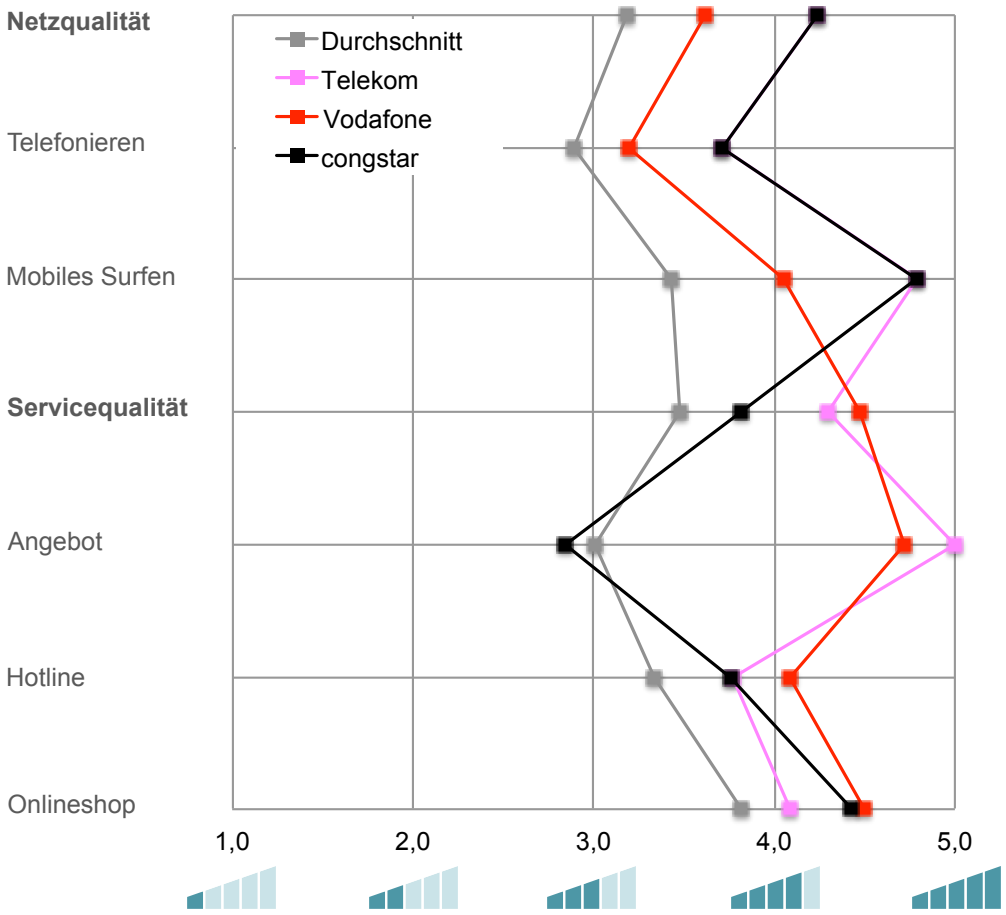
Übersicht Gesamtbewertungen aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Netzqualität	Bewertung Servicequalität	Gesamt
Telekom	4,2	4,3	**4,3**
Vodafone	3,6	4,5	**4,2**
congstar	4,2	3,8	**3,9**
o2	2,5	4,4	**3,8**
klarmobil.de	3,6	3,6	**3,6**
BASE	2,2	4,2	**3,6**
mobook*	4,0	3,2	**3,4**
Sparhandy	3,0	3,5	**3,4**
smartmobil.de	3,6	3,2	**3,3**
1&1	3,6	3,1	**3,3**
FYVE	3,6	3,0	**3,2**
BILDmobil	3,6	3,0	**3,2**
FONIC	2,5	3,3	**3,1**
simyo	2,2	3,2	**2,9**
blau.de	2,2	2,9	**2,7**
MTV Mobile	2,2	2,5	**2,4**
Ø	*3,2*	*3,5*	***3,4***

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

**Nutzung der vier Mobilfunknetze der Carrier Telekom, Vodafone, o2 und E-Plus, daher Bewertung auf Basis der gewichteten Durchschnittswerte der viel Mobilfunknetze

Benchmark Durchschnitt und Top 3 Anbieter



Verglichen mit der durchschnittlichen Bewertung liegen die Top 3-Anbieter in allen Dimensionen deutlich über den Durchschnittswerten. Lediglich der Anbieter congstar bildet hier im Bereich Angebot (Auswahl Tarife und Hardware) eine Ausnahme. Das Angebot von congstar wird schlechter als der Durchschnitt bewertet.

Der höchstbewertete Anbieter Telekom liegt in der Netzqualität vor dem Anbieter Vodafone (congstar erhält aufgrund der D1-Netznutzung von Telekom im Bereich der Netzqualität die gleichen Bewertungen wie Telekom).
Im Bereich der Servicequalität liegt der Anbieter Vodafone allerdings vor Telekom. Hier wird congstar abgehängt. Während Telekom im Bereich der Servicequalität im Hinblick auf das Angebot vor Vodafone und weit vor congstar liegt, ist Vodafone im Hinblick auf die Hotline- und Onlineshop-Qualität führend. Im Bereich Onlineshop wird Telekom aufgrund der nicht vorhandenen Chatfunktion von den Top 3-Anbietern am schlechtesten bewertet.

4. Detailergebnisse Netzqualität

Um die Netzqualität der Mobilfunkanbieter zu bestimmen, wurden die Netzqualität für das Telefonieren und das mobile Surfen im Internet jeweils für die Stadt und den Stadt-Land-Mix bewertet. Die Bewertung wurde auf Basis der Netzmessungen im Rahmen der connect-Netzstudie (Magazin 12/2011) vorgenommen und ausgehend von dem offiziellen IHK-Notenschlüssels in das SmartChecker-Bewertungssystem überführt.

Mit „gut“ werden das D1-Netz von Telekom und das D2-Netz von Vodafone bewertet. Die beste Gesamtbewertung für die Netzqualität erhält mit einer Bewertung von 4,2 das D1-Netz von Telekom (welches ebenfalls von congstar verwendet wird). Es folgt mit einer Bewertung von 3,6 das D2-Netz von Vodafone (ebenfalls verwendet von 1&1, klarmobil.de, BILDmobil, mobook*, FYVE und smartmobil.de).
Die Gesamtbewertung „befriedigend“ erhält das Netz von o2 (welches ebenfalls von FONIC verwendet wird) und landet mit einer Bewertung von 2,5 auf Rang 3. Auf Rang 4, mit einer Gesamtpunktzahl von 2,2 und damit der Bewertung „ausreichend“, liegt das E-Plus-Netz (welches von den Anbietern BASE, simyo, blau.de und MTV Mobile verwendet wird). Da der Mobilfunkanbieter Sparhandy auf alle vier Mobilfunknetze zurückgreift, wurde auf Basis der nach Bedeutung gewichteten Durchschnittswerte der vier Netze von Telekom, Vodafone, o2 und E-Plus die Sparhandy-Bewertung von 3,0 („befriedigend“) ermittelt.

Übersicht Netzqualität aller untersuchten Anbieter

Netzqualität			
Mobilfunknetzbetreiber	**Netznutzer**	**Bewertung**	
Telekom (D1)	congstar	4,2	3,0
Vodafone (D2)	1&1, BILDmobil, klarmobil.de, FYVE, mobook*, smartmobil.de	3,6 (mobook* 4,0)	Sparhandy**
o2	FONIC	2,5	
E-Plus	BASE, MTV Mobile, blau.de, simyo	2,2	

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife, keine Bewertung der Netzqualität für das Telefonieren
**Nutzung der vier Mobilfunknetze der Carrier Telekom, Vodafone, o2 und E-Plus, daher Bewertung auf Basis der gewichteten Durchschnittswerte der viel Mobilfunknetze

4.1. Netzqualität – Telefonieren

Bei der Bewertung der Netzqualität für das Telefonieren wurden jeweils die von connect ermittelte Netzqualität in der Stadt und im Stadt-Land-Mix betrachtet und auf Basis des IHK-Notenschlüssels in das SmartChecker-Bewertungssystem überführt.

Übersicht Netzqualität aller untersuchten Anbieter

Netzqualität Telefonieren			
Mobilfunknetzbetreiber	**Netznutzer**	**Bewertung**	
Telekom (D1)	Sparhandy* — congstar	3,7	Sparhandy* 2,8
Vodafone (D2)	Sparhandy* — 1&1, FYVE, BILDmobil, klarmobil.de, smartmobil.de	3,2	
E-Plus	Sparhandy* — BASE, blau.de, MTV Mobile, simyo	2,5	
o2	Sparhandy* — FONIC	2,0	

In der Dimension Telefonieren erzielt der Mobilfunknetzbetreiber Telekom mit der Bewertung 3,7 („gut“) die Höchstwertung. Das Netz wird ebenfalls von dem Anbieter congstar verwendet.
Auf Platz 2 folgt der Mobilfunknetzbetreiber Vodafone mit einer Bewertung von 3,2 („befriedigend“). Das D2-Netz von Vodafone wird ebenfalls verwendet von den Anbietern 1&1, FYVE, BILDmobil, klarmobil.de und smartmobil.de.
Der Mobilfunknetzbetreiber E-Plus landet mit einer Bewertung von 2,5 Punkten („befriedigend“) auf Rang 3. Das E-Plus-Netz wird von den Anbietern BASE, blau.de, simyo und MTV Mobile verwendet.
Mit der Gesamtbewertung „ausreichend“ (2,0) landet das o2-Netz auf dem vierten Rang. Das o2-Netz wird ebenfalls von dem Anbieter FONIC verwendet.
Der Anbieter Sparhandy als Nutzer aller vier Netze* erhält die Bewertung „befriedigend“ (2,8) für die angebotene Netzqualität in der Dimension Telefonieren.

*Nutzung der vier Mobilfunknetze der Carrier Telekom, Vodafone, o2 und E-Plus, daher Bewertung auf Basis der gewichteten Durchschnittswerte der viel Mobilfunknetze

4.1.1. Telefonieren – Stadt und Stadt-Land-Mix

Übersicht Netzqualität Telefonieren Stadt und Stadt-Land-Mix aller untersuchten Anbieter

Netzqualität Telefonieren						
Mobilfunk-netzbetreiber	Netznutzer		Bewertung Stadt		Bewertung Stadt-Land-Mix	
Telekom (D1)	Sparhandy*	congstar	3,6	2,7	3,8	2,9
Vodafone (D2)		1&1 FYVE BILDmobil klarmobil.de smartmobil.de	3,2	Sparhandy*	3,2	Sparhandy*
E-Plus		BASE MTV Mobile blau.de simyo	2,8		2,2	
o2		FONIC	1,2		2,7	

Schaut man sich die Einzelergebnisse für die verschiedenen Gebiete Stadt und Stadt-Land-Mix an, fällt auf, dass die jeweils angebotene Netzqualität bei den Mobilfunknetzbetreibern Telekom, Vodafone und E-Plus jeweils in beiden Gebieten auf ungefähr den gleichen Qualitäts-Ebenen liegt. So erhält der Anbieter Telekom für die Netzqualität in der Stadt und auch für die Netzqualität in Stadt-Land-Mix-Gebieten die Bewertung „gut“, wobei die Qualität in Stadt-Land-Mix-Gebieten minimal besser bewertet wird als die Netzqualität in der Stadt.
Das von Vodafone betriebene Netz erhält für beide Gebiete die Bewertung „befriedigend“ (jeweils 3,2 Punkte) während bei E-Plus die Netzqualität in der Stadt mit 2,8 Punkten im Bereich „befriedigend“ und in Stadt-Land-Mix-Gebieten mit 2,2 Punkten im Bereich „ausreichend“ liegt.
Lediglich bei dem Mobilfunknetzbetreiber o2 fällt auf, dass eine deutliche Diskrepanz zwischen der Netzqualität in der Stadt und dem Stadt-Land-Mix besteht. So liegt die Netzqualität für das Telefonieren in der Stadt bei o2 mit 1,2 Punkten im Bereich „mangelhaft“, während die Netzqualität für das Telefonieren im Stadt-Land-Mix die Bewertung „befriedigend“ (2,7 Punkte) erhält. Ein Grund für die schlechte Qualität in der Stadt könnte laut connect darin liegen, dass o2 in der Stadt mit Auslastungsproblemen, die auf dem Land praktisch nicht existent sind, zu kämpfen hat.

*Nutzung der vier Mobilfunknetze der Carrier Telekom, Vodafone, o2 und E-Plus, daher Bewertung auf Basis der gewichteten Durchschnittswerte der viel Mobilfunknetze

4.2. Netzqualität – Mobiles Surfen im Internet

Analog zu der Bewertung der Netzqualität für das Telefonieren wurden bei der Bewertung der Netzqualität für das mobile Surfen im Internet jeweils die von connect ermittelte Netzqualität in der Stadt und im Stadt-Land-Mix betrachtet und auf Basis des IHK-Notenschlüssels in das SmartChecker-Bewertungssystem überführt.

Übersicht Netzqualität aller untersuchten Anbieter

Netzqualität mobiles Surfen			
Mobilfunknetzbetreiber	**Netznutzer**	**Bewertung**	
Telekom (D1)	congstar	4,8	Sparhandy** 3,3
Vodafone (D2)	1&1, FYVE, BILDmobil, mobook*, klarmobil.de, smartmobil.de	4,0	
o2	FONIC	3,0	
E-Plus	BASE, blau.de, MTV Mobile, simyo	1,9	

In der Dimension mobiles Surfen im Internet bietet der Mobilfunknetzbetreiber Telekom das qualitativ beste Netz an. Mit einer Gesamtbewertung von 4,8 Punkten wird das Netz von Telekom (ebenfalls verwendet von congstar) als „sehr gut“ bewertet.
Auf Rang 2 mit 4,0 Punkten und der Bewertung „gut“ folgt das D2-Netz von Vodafone. Das D2-Netz von Vodafone wird ebenfalls von den Anbietern 1&1, FYVE, BILDmobil, mobook*, klarmobil.de und smartmobil.de verwendet.
Der Mobilfunknetzbetreiber o2 landet mit seinem Netz (ebenfalls verwendet von FONIC) für den Bereich mobiles Surfen im Internet auf Rang 3 mit der Bewertung „befriedigend“ (3,0 Punkte).
Mit der Bewertung „ausreichend“ (1,9 Punkte) landet das E-Plus-Netz auf Rang 4. Das E-Plus-Netz wird von den Anbietern BASE, blau.de, simyo und MTV Mobile verwendet.
Der Anbieter Sparhandy, der alle vier Netze nutzt**, erhält die durchschnittliche Bewertung „befriedigend“ (3,3) für die angebotene Netzqualität in der Dimension mobiles Surfen im Internet.

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife
**Nutzung der vier Mobilfunknetze der Carrier Telekom, Vodafone, o2 und E-Plus, daher Bewertung auf Basis der gewichteten Durchschnittswerte der viel Mobilfunknetze

4.2.1. Mobiles Surfen im Internet – Stadt und Stadt-Land-Mix

Übersicht Netzqualität mobiles Surfen Stadt und Stadt-Land-Mix aller untersuchten Anbieter

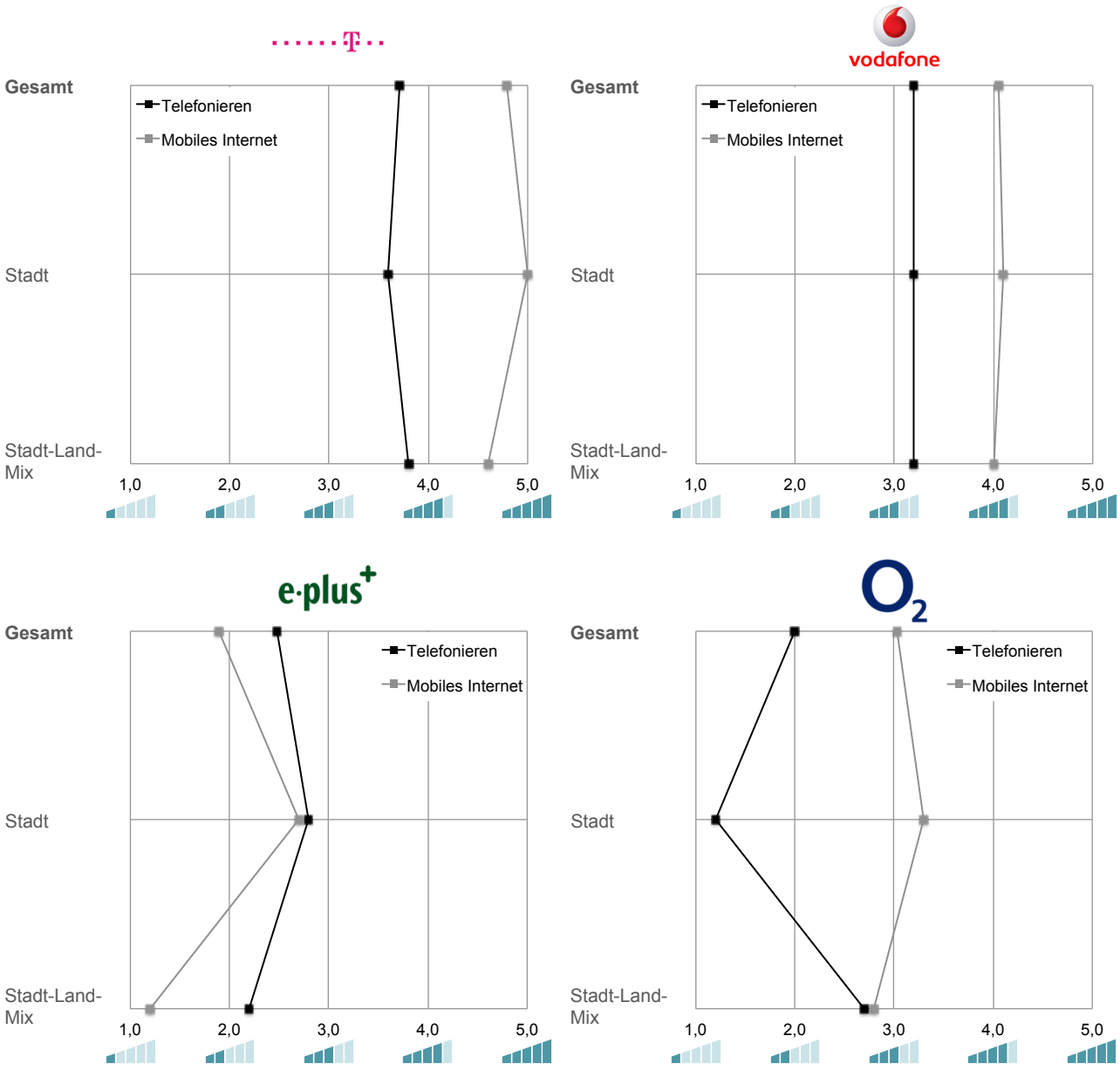
Netzqualität mobiles Surfen						
Mobilfunk-netzbetreiber	Netznutzer		Bewertung			
			Stadt		Stadt-Land-Mix	
Telekom (D1)	Sparhandy**	congstar	5,0	3,7	4,6	3,0
Vodafone (D2)		1&1 BILDmobil klarmobil.de FYVE mobook* smartmobil.de	4,1	Sparhandy**	4,0	Sparhandy**
o2		FONIC	3,3		2,8	
E-Plus		BASE MTV Mobile blau.de simyo	2,7		1,2	

Wie auch bei der Netzqualität für das Telefonieren bieten die Mobilfunknetzbetreiber Telekom, Vodafone und o2 sowohl in der Stadt als auch in Stadt-Land-Mix-Gebieten ungefähr die gleiche Netzqualität für die Nutzung des mobilen Internets an. Telekom bietet in beiden Gebieten eine Netzqualität für das mobile Surfen im Internet von „sehr guter“ Qualität an. Die Netzqualität in der Stadt liegt mit 5,0 Punkten dabei leicht über der Qualität des Netzes in Stadt-Land-Mix-Gebieten (4,6 Punkte).
Das D2-Netz von Vodafone wird sowohl für die Stadt (4,1 Punkte) als auch den Stadt-Land-Mix (4,0) als „gut“ bewertet.
Das Netz von o2 wird in beiden Gebieten als „befriedigend“ bewertet. Auch hier liegt die Qualität in Stadtgebieten mit 3,3 Punkten leicht vor der Netzqualität in Stadt-Land-Mix-Gebieten (2,8 Punkte).
Lediglich die Netzqualität von E-Plus weist deutliche Unterschiede zwischen der Stadt und den Stadt-Land-Mix-Gebieten auf. Während die Qualität für das Netz für das mobile Surfen im Internet von E-Plus in der Stadt mit 2,7 Punkten die Bewertung „befriedigend“ erhält, wird die Qualität des Netzes in Stadt-Land-Mix-Gebieten lediglich als „mangelhaft“ (1,2 Punkte) bewertet.

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife
**Nutzung der vier Mobilfunknetze der Carrier Telekom, Vodafone, o2 und E-Plus, daher Bewertung auf Basis der gewichteten Durchschnittswerte der viel Mobilfunknetze

4.3. Vergleich: Netzqualität Telefonieren und mobiles Surfern im Internet

Vergleich Netzqualität Telefonieren / mobiles Surfen der vier Mobilfunknetzbetreiber



Bei dem Vergleich der gemessenen Netzqualität für das Telefonieren und das mobile Surfen im Internet, jeweils gesamt und gesplittet nach Stadt und Stadt-Land-Mix-Gebieten der vier Mobilfunknetzbetreiber zeigt sich, dass die Netzqualität von Telekom, Vodafone und o2 jeweils für die mobile Internet-Nutzung eine bessere Bewertung erhält als die Netzqualität für das Telefonieren. Das E-Plus-Netz bildet hier eine Ausnahme und weist für das Telefonieren eine höhere Netzqualität auf.

4.4. Wahrgenommene Netzqualität

Auf Basis einer von SmartChecker im November/Dezember 2011 durchgeführten Online-Befragung mit insgesamt 518 Probanden zum Thema Smartphone-Nutzung wird im Folgenden die von den jeweiligen Netznutzern wahrgenommene Netzqualität dargestellt und den von connect gemessenen Werten gegenübergestellt.

Übersicht wahrgenommene und gemessene Netzqualität

Netzqualität		
Mobilfunk-netzbetreiber	**SmartChecker-Befragung**	**connect-Ergebnisse**
Telekom (D1)	**3,7**	**4,2**
Vodafone (D2)	**3,1**	**3,6**
o2	**2,8**	**2,5**
E-Plus	**2,6**	**2,2**

Im Rahmen der SmartChecker-Befragung wurden folgende Qualitätsbewertungen der vier Netze ermittelt. Das D1-Netz von Telekom liegt mit einer Gesamtbewertung von 3,7 im Bereich „gut“ und damit auf Platz 1 aller vier Mobilfunknetzbetreiber. Es folgt mit einer Bewertung von 3,1 Punkten („befriedigend“) das D2-Netz von Vodafone. Ebenfalls als „befriedigend“ wahrgenommen werden die Netzqualität der Mobilfunknetzbetreiber o2 (2,8 Punkte) und E-Plus (2,6 Punkte).
Bei dem Vergleich der von connect gemessenen Netzqualität mit der von den jeweiligen Netznutzern wahrgenommenen Qualität fällt auf, dass die jeweilige Rangfolge der vier Mobilfunknetzbetreiber die gleiche bleibt.
Während allerdings die beiden großen Mobilfunknetzbetreiber Telekom und Vodafone von den Netznutzern schlechter bewertet werden als die gemessene Qualitätsbewertung auf Basis der connect-Studienergebnisse, werden die Mobilfunknetzbetreiber o2 und E-Plus von den Nutzern etwas besser bewertet als die tatsächliche Netzqualität.

Übersicht wahrgenommene und gemessene Netzqualität für das Telefonieren und das mobile Surfen

Netzqualität				
Mobilfunk-netzbetreiber	SmartChecker-Befragung		connect-Ergebnisse	
	Telefonieren	Mobiles Surfen	Telefonieren	Mobiles Surfen
Telekom (D1)	4,0	3,3	3,7	4,8
Vodafone (D2)	3,5	2,7	3,2	4,0
o2	3,1	2,4	2,5	3,0
E-Plus	3,1	2,1	2,0	1,9

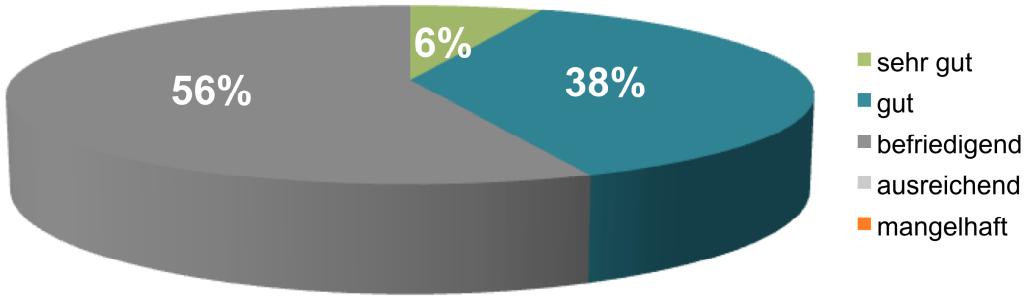
Bei der Unterscheidung nach Netzqualität für das Telefonieren und das mobile Surfen im Internet fällt auf, dass die wahrgenommene Netzqualität für das Telefonieren bei allen vier Mobilfunknetzbetreibern höher liegt als die wahrgenommene Netzqualität für das mobile Surfen im Internet. Bei der gemessenen Netzqualität ist es (außer bei dem Mobilfunknetzbetreiber E-Plus) jedoch umgekehrt. Hier liegen die Bewertungen für die Netzqualität für das mobile Surfen im Internet bei den Mobilfunknetzbetreibern Telekom, Vodafone und o2 höher als die Netzqualität für das Telefonieren.

Insgesamt liegt bei allen Anbietern die wahrgenommene Netzqualität für das Telefonieren höher als die tatsächlich gemessene Qualität der Netze, während im Bereich mobiles Surfen im Internet die wahrgenommene Qualität niedriger bewertet wird als die gemessene Netzqualität. Eine Ausnahme bildet der Anbieter E-Plus, hier wird die Netzqualität für das mobile Surfen im Internet besser wahrgenommen, als sie tatsächlich ist.

5. Detailergebnisse Servicequalität

Um die Servicequalität der untersuchten Anbieter zu bestimmen, wurden sowohl der telefonische als auch der elektronische Kundenservice bewertet. Hierzu wurden verdeckte Anrufe (sog. „Mystery Calls“) und verdeckte Chatanfragen (sofern Chatfunktion zum Durchführungszeitpunkt des Tests vorhanden) mit allen Anbietern durchgeführt, um so die Wartezeit, das Fachwissen der Kundenberater und den Kundenumgang zu ermitteln. Zusätzlich zu den Servicetests wurden wichtige Rahmenparameter des Kundenservices, wie Kosten und Verfügbarkeit der Kundenhotline und Möglichkeiten der elektronischen Kontaktaufnahme, bewertet. Darüber hinaus wurde die Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops sowie das Vorhandensein von Selfcare-Optionen* und einer Datenschutzerklärung bewertet.
Zudem wurde das generelle Angebot pro Anbieter im Hinblick auf Nutzergruppenabdeckung der Tarife sowie Anzahl und Vielfalt der angebotenen Hardware bewertet

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich der Servicequalität in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt wird bei 6% der Anbieter der Service im Ganzen als „sehr gut“ beurteilt. Die Gesamtbewertung „gut“ erhalten 38% der Anbieter für den angebotenen Service, während der Service von 56% der Anbieter als „befriedigend“ bewertet wird. Keiner der Anbieter bekommt die Bewertung „ausreichend“ oder „mangelhaft“ für die angebotene Servicequalität.

*Geschütztes Nutzerkonto für den Kunden auf der Homepage des Anbieters (z. B. Änderung der Adressdaten)

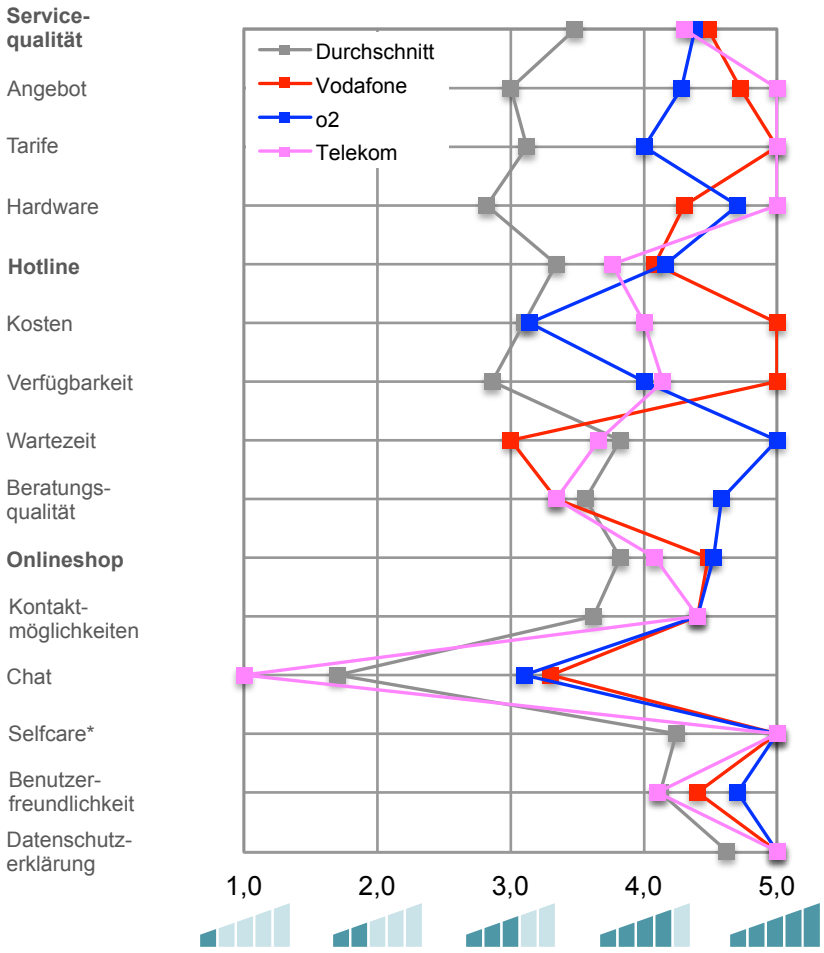
Die durchschnittliche Bewertung des Services aller untersuchten Anbieter liegt bei 3,5, also im Bereich „gut“.
Vodafone erreicht mit insgesamt 4,5 Punkten die Bewertung „sehr gut“ für die angebotene Servicequalität und liegt damit an der Spitze, dicht gefolgt von o2 mit der Bewertung 4,4 („gut“). Auf Rang 3 mit der Bewertung 4,3 („gut“) liegt Telekom, gefolgt von BASE mit 4,2 Punkten („gut“).
Ebenfalls mit „gut“ wird die Servicequalität der Anbieter congstar (3,8), klarmobil.de (3,6) und Sparhandy (3,5) bewertet.

Übersicht Bewertung der Servicequalität aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Servicequalität
Vodafone	4,5
o2	4,4
Telekom	4,3
BASE	4,2
congstar	3,8
klarmobil.de	3,6
Sparhandy	3,5
FONIC	3,3
simyo	3,2
smartmobil.de	3,2
mobook*	3,2
1&1	3,1
FYVE	3,0
BILDmobil	3,0
blau.de	2,9
MTV Mobile	2,5
Ø	*3,5*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

Benchmark Bewertung Servicequalität Durchschnitt und Top 3-Anbieter



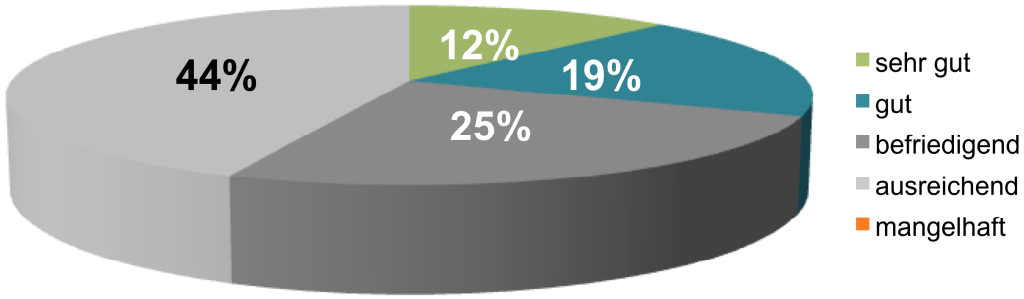
Bei der Betrachtung der Bewertungen der Top 3-Anbieter in den einzelnen Dimensionen des Bereichs Servicequalität werden Unterschiede zwischen den Anbietern in den verschiedenen Dimensionen deutlich. Während Telekom insbesondere im Bereich Angebot vorn liegt, erhalten die Anbieter Vodafone und o2 vor allem im Bereich Hotline höhere Bewertungen. Während Vodafone in diesem Bereich vor allem hinsichtlich Kosten und Verfügbarkeit überzeugt, wird o2 hauptsächlich für eine kurze Wartezeit und die Qualität der Hotline hoch bewertet. Im Bereich Onlineshop liegen die Bewertungen der drei Anbieter nah bei einander, allerdings schlägt das Nicht-Vorhandensein einer Chatfunktion bei Telekom negativ aus.

*Geschütztes Nutzerkonto für den Kunden auf der Homepage des Anbieters (z. B. Änderung der Adressdaten)

5.1. Servicequalität – Angebot

Die Qualität des Angebots der untersuchten Anbieter wurde in den Bereichen Tarife und Hardware untersucht. Im Bereich Tarife wurde die Qualität der Nutzergruppenabdeckung der angebotenen Tarife der Mobilfunkanbieter bewertet, während im Bereich Hardware die Anzahl und die Vielfalt der angebotenen Hardware in die Gesamtbewertung des Angebots eingeflossen ist.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich der Angebotsqualität in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt wird bei 12% der Anbieter das Angebot als „sehr gut“ bewertet. Das Angebot von 19% der untersuchten Anbieter wird als „gut“ bewertet, während ein Viertel der Anbieter (25%) für ihr Angebot die Gesamtbewertung „befriedigend“ und 44% die Gesamtbewertung „ausreichend“ erhalten. Kein Angebot der untersuchten Anbieter wird mit „mangelhaft“ bewertet.

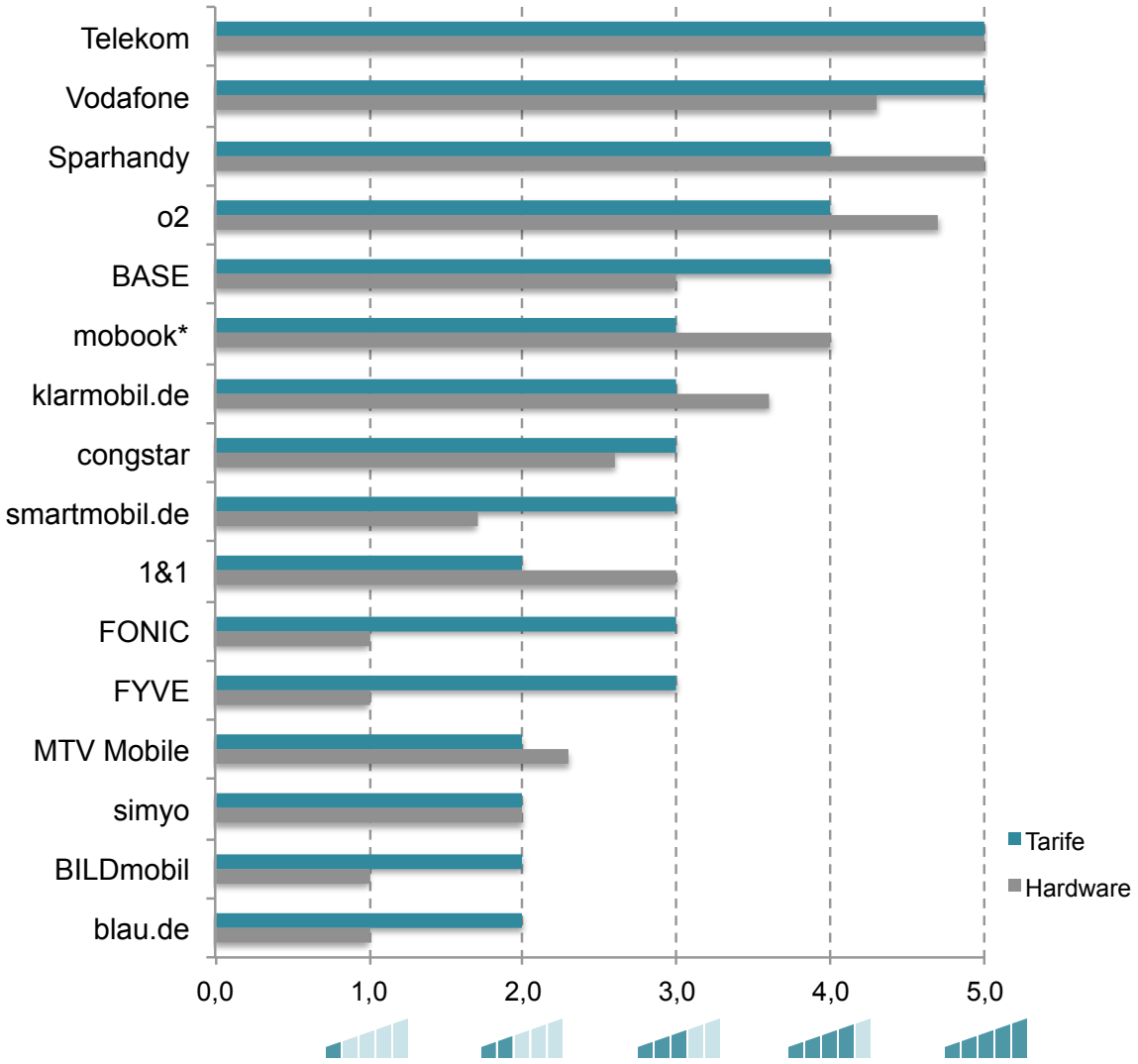
Die durchschnittliche Bewertung der Qualität des Angebots aller Anbieter liegt mit einer Punktzahl von 3,0 im Bereich „befriedigend“.
Als Anbieter mit dem besten Angebot wird Telekom mit der Höchstbewertung 5,0 („sehr gut“) ermittelt. Es folgt der Anbieter Vodafone ebenfalls mit der Gesamtbewertung „sehr gut“ (4,7). Mit der Bewertung „gut“ wird das Angebot der Anbieter Sparhandy (4,4), o2 (4,3) und BASE (3,6) bewertet.

Übersicht Bewertung der Angebotsqualität aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Angebot
Telekom	5,0
Vodafone	4,7
Sparhandy	4,4
o2	4,3
BASE	3,6
mobook*	3,4
klarmobil.de	3,2
congstar	2,8
smartmobil.de	2,5
1&1	2,4
FONIC	2,2
FYVE	2,2
MTV Mobile	2,1
simyo	2,0
BILDmobil	1,6
blau.de	1,6
Ø	*3,0*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

Vergleich Tarif- und Hardware-Angebot aller untersuchten Anbieter
(Reihenfolge auf Basis des Rankings in der Dimension Angebot)

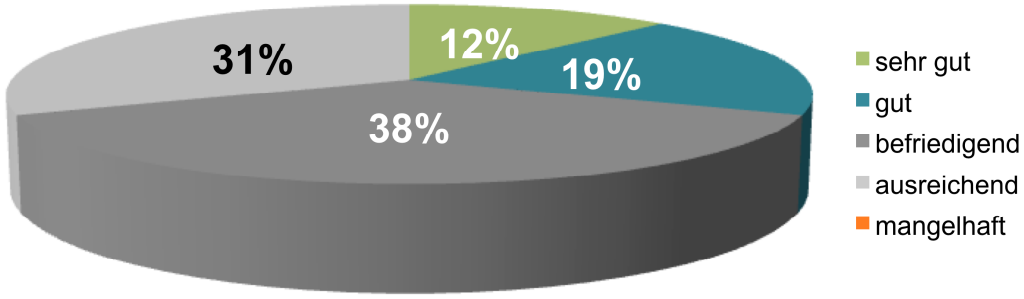


Schaut man sich die angebotene Hardware und Vielfalt an Tarifen der untersuchten Anbieter im Vergleich an, fällt auf, dass diese bei einigen Anbietern deutlich voneinander abweichen. Während beispielsweise der Anbieter Telekom sowohl in Bezug auf Hardware als auch in Bezug auf Tarife ein sehr gutes Angebot aufweist, wird das Angebot von Vodafone im Bereich Hardware etwas schlechter bewertet als hinsichtlich der angebotenen Tarife.
Sehr deutlich werden die Unterschiede beispielsweise bei den Anbietern FONIC und FYVE, die für die angebotene Tarifauswahl jeweils die Bewertungen „befriedigend“ erhalten, allerdings im Bereich Hardware-Angebot lediglich mit „mangelhaft“ bewertet werden. Dies ergibt sich aufgrund der Tatsache, dass die Anbieter FONIC und FYVE, ebenso wie die Anbieter BILDmobil und blau.de, lediglich Tarife und keine Hardware anbieten.

5.1.1. Angebot – Tarife

Um die Qualität der Tarife bestimmen zu können, wurde die Nutzergruppenabdeckung der angebotenen Tarife der untersuchten Anbieter bewertet. Dabei wurde untersucht, wie gut die Tarife der jeweiligen Anbieter relevante Anforderungen von Nutzern mit unterschiedlichem Telefonier- und Surfverhalten abdecken.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich der Tarifqualität in Prozent aller untersuchten Anbieter



Ungefähr ein Drittel aller Anbieter erhält für den Grad der Nutzergruppenabdeckung der angebotenen Tarife Bewertungen zwischen „gut“ und „sehr gut“ (31%). 12% bekommen die Gesamtbewertung „sehr gut“, 19% der Anbieter werden hinsichtlich der angebotenen Tarife mit „gut“ bewertet. Die Bewertung „befriedigend“ bekommen 38% aller untersuchten Anbieter, 31% werden mit der Bewertung „ausreichend“ bewertet und kein Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“ hinsichtlich der Nutzergruppenabdeckung der Tarife.

Die durchschnittliche Bewertung der Tarifqualität aller Anbieter liegt bei 3,1 und damit im Bereich „befriedigend“.
Auf Platz 1 mit der Höchstbewertung 5,0 („sehr gut“) liegen die Anbieter Telekom und Vodafone. Mit der Bewertung „gut“ (jeweils 4,0 Punkte) wird die Nutzergruppenabdeckung der Tarife der Anbieter BASE, o2 und Sparhandy beurteilt.

Übersicht Tarif-Bewertung aller untersuchten Anbieter

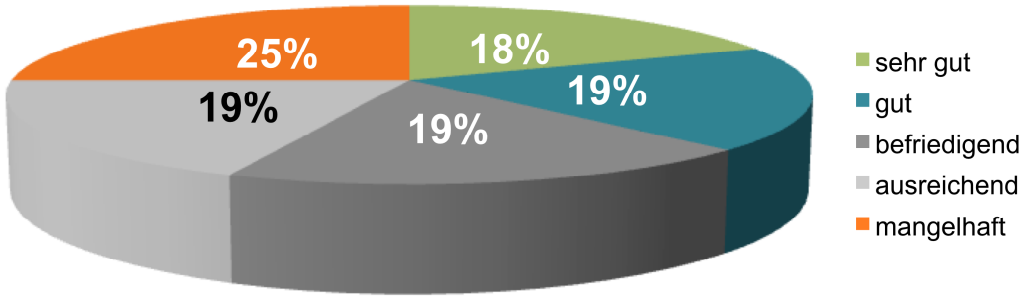
Anbieter	Bewertung Tarife
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
BASE	4,0
o2	4,0
Sparhandy	4,0
congstar	3,0
FONIC	3,0
FYVE	3,0
klarmobil.de	3,0
mobook*	3,0
smartmobil.de	3,0
1&1	2,0
BILDmobil	2,0
blau.de	2,0
MTV Mobile	2,0
simyo	2,0
Ø	*3,1*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.1.2. Angebot – Hardware

Für die Bewertung des Hardware-Angebots der untersuchten Anbieter hat SmartChecker sowohl die Anzahl als auch die Vielfalt der angebotenen Hardware beurteilt. Dabei wurden sowohl Smartphone-, als auch Tablet- und Netbookgeräte betrachtet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich der Qualität des Hardwareangebots in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt zeigt sich eine deutliche Variation hinsichtlich der Breite des Hardware-Angebots der untersuchten Anbieter.
So wird das Hardware-Angebot im Hinblick auf angebotene Anzahl und Vielfalt der Geräte bei 18% der untersuchten Anbieter mit „sehr gut“ bewertet. Ebenfalls erreichen jeweils 19% aller Anbieter die Bewertung „gut“, „befriedigend“ und „ausreichend“. Das Hardware-Angebot von 25% aller untersuchten Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“, was damit zu begründen ist, dass viele der untersuchten Anbieter keine Hardware, sondern lediglich Tarife im Angebot haben.

Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 2,8 wird das Hardware-Angebot aller untersuchten Anbieter als „befriedigend“ bewertet.
Auf Platz 1 liegen mit der Höchstbewertung 5,0 („sehr gut“) die Anbieter Telekom und Sparhandy. Ebenfalls als „sehr gut“ mit 4,7 Punkten wird das Hardware-Angebot von o2 bewertet. Mit der Bewertung „gut“ wird das Angebot im Bereich Hardware der Anbieter Vodafone (4,3), mobook* (4,0) und klarmobil.de (3,6) bewertet.

Übersicht Hardware-Bewertung aller untersuchten Anbieter

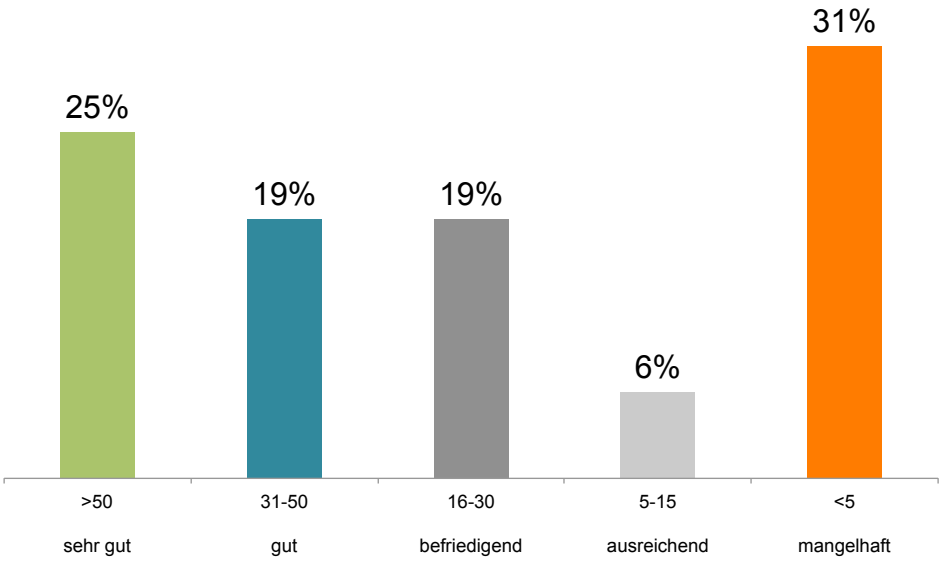
Anbieter	Bewertung Hardware
Telekom	5,0
Sparhandy	5,0
o2	4,7
Vodafone	4,3
mobook*	4,0
klarmobil.de	3,6
1&1	3,0
BASE	3,0
congstar	2,6
MTV Mobile	2,3
simyo	2,0
smartmobil.de	1,7
BILDmobil	1,0
blau.de	1,0
FONIC	1,0
FYVE	1,0
Ø	*2,8*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.1.2.1. Hardware – Anzahl

Die angebotene Anzahl der Hardware variiert zwischen den einzelnen Anbietern.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Anzahl der Hardwareangebots in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt bieten 25% aller untersuchten Anbieter mehr als 50 Geräte verschiedener Hersteller an und erhalten somit die Bewertung „sehr gut“. 19% aller Anbieter haben zwischen 31 und 50 Geräte im Angebot und werden somit mit „gut“ bewertet. Ebenfalls 19% aller untersuchten Anbieter bieten zwischen 16 und 30 Geräten an und erhalten die Bewertung „befriedigend“, während 6% lediglich zwischen 5 und 15 Geräten anbieten und mit „ausreichend“ bewertet werden. Ungefähr ein Drittel aller Anbieter (31%) bieten weniger als 5 Geräte an und werden mit „mangelhaft“ bewertet, was damit zu begründen ist, dass viele der untersuchten Anbieter keine Hardware, sondern lediglich Tarife im Angebot haben.

Die durchschnittliche Bewertung der Anzahl der angebotenen Hardware aller untersuchten Anbieter liegt mit einer Bewertung von 3,0 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Auf Platz 1 hinsichtlich der angebotenen Hardware liegen die Anbieter klarmobil.de, Sparhandy, Telekom und Vodafone jeweils mit der Bewertung „sehr gut“. Diese Anbieter bieten über 50 verschiedene Geräte an. Mit „gut“ bewertet wird der Umfang des Hardware-Angebots der Anbieter congstar, mobook* und o2.

Übersicht Bewertung der angebotenen Hardware-Anzahl aller untersuchten Anbieter

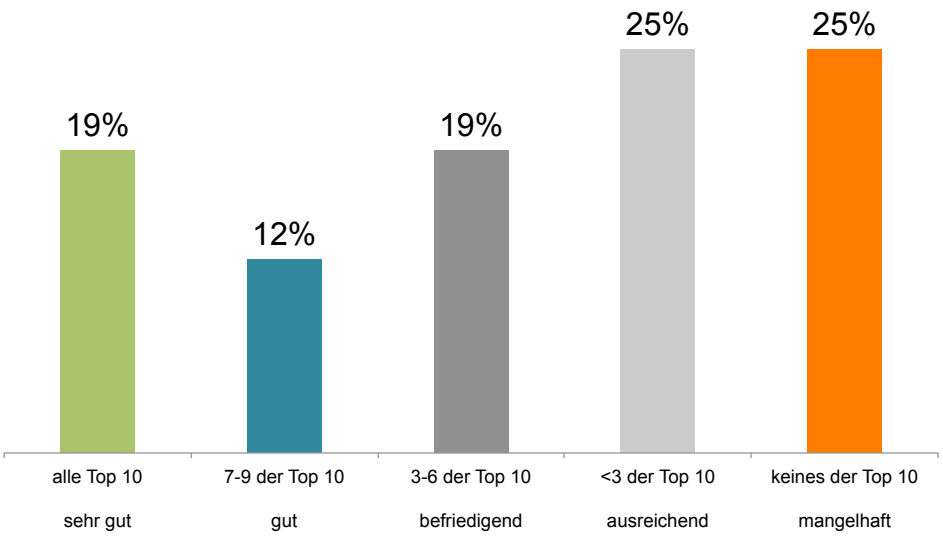
Anbieter	Bewertung Anzahl
klarmobil.de	5,0
Sparhandy	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
congstar	4,0
mobook*	4,0
o2	4,0
1&1	3,0
BASE	3,0
MTV Mobile	3,0
simyo	2,0
BILDmobil	1,0
blau.de	1,0
FONIC	1,0
FYVE	1,0
smartmobil.de	1,0
Ø	*3,0*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.1.2.2. Hardware – Vielfalt

Die Bewertung der Vielfalt des Hardware-Angebots der untersuchten Anbieter wurde auf Basis der Verfügbarkeit der aktuellen von SmartChecker ermittelten Top-10-Geräte bewertet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Vielfalt der Hardwareangebots in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt bieten 19% aller untersuchten Anbieter alle aktuellen Top 10-Geräte an und erhalten somit die Bewertung „sehr gut“. 12% der Anbieter erhalten die Bewertung „gut“ für das Angebot von 7-9 Geräten der aktuellen Top 10-Geräte. Mit der Bewertung „befriedigend“ für das Angebot von 3-6 Geräten der aktuellen Top 10 wurden 19% aller Anbieter bewertet. Die Hälfte aller Anbieter bietet weniger als 3 Geräte der Top 10 an. 25% bieten zwischen 1 und 3 Geräten der Top 10 an und erhalten die Bewertung „ausreichend“, während jeder vierte Anbieter (25%) keines der Top-Geräte anbietet und somit die Bewertung „mangelhaft“ erhält.

Im Durchschnitt erhalten die untersuchten Anbieter für die Vielfalt des Hardware-Angebots die Bewertung „befriedigend“ (2,8 Punkte).
Die Anbieter Telekom, o2 und Sparhandy erhalten für das Angebot aller aktuellen von SmartChecker ermittelten Top 10-Geräte die Höchstbewertung „sehr gut“ und landen damit auf Rang 1. Mit „gut“ werden die Anbieter mobook* und Vodafone bewertet.

Übersicht Bewertung der Vielfalt des Hardware-Angebots aller untersuchten Anbieter

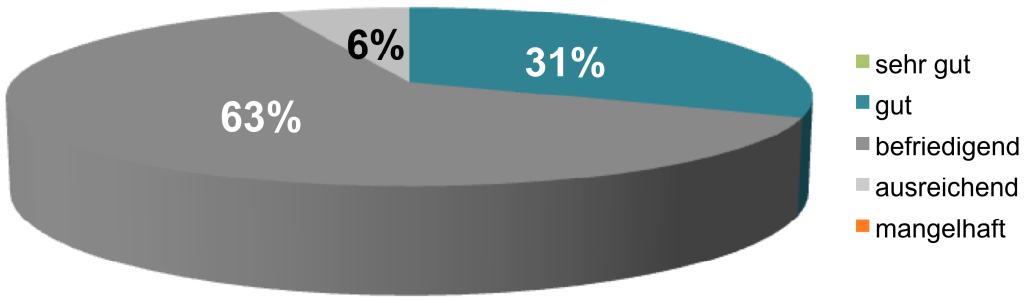
Anbieter	Bewertung Vielfalt
o2	5,0
Sparhandy	5,0
Telekom	5,0
mobook*	4,0
Vodafone	4,0
1&1	3,0
BASE	3,0
klarmobil.de	3,0
congstar	2,0
MTV Mobile	2,0
simyo	2,0
smartmobil.de	2,0
BILDmobil	1,0
blau.de	1,0
FONIC	1,0
FYVE	1,0
Ø	*2,8*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife: Bewertung des Hardware-Angebots ausschließlich im Bereich Tablets (auf Basis der SmartChecher-Top 10 Endgeräte)

5.2. Servicequalität – Hotline

Die Qualität der Hotline der untersuchten Anbieter wurde hinsichtlich der Faktoren Kosten, Verfügbarkeit, Wartezeit und Qualität der Beratung bewertet.
In der Dimension Kosten wurden jeweils die Kosten für Anrufe aus dem Festnetz und dem Mobilfunknetz für Vertragskunden und Interessenten untersucht. Die Verfügbarkeit der Hotline wurde für Vertragskunden und Interessenten jeweils hinsichtlich der Erreichbarkeit werktags und am Wochenende bewertet.
Für die Bewertung der Wartezeit wurde die jeweilige Wartezeit in Minuten bewertet. Um die Qualität der Beratung zu beurteilen, wurde jeweils das Fachwissen im Hinblick auf Hardware und Tarife sowie der allgemeine Kundenumgang bewertet. Wartezeit und Qualität der Beratung wurden auf Basis von verdeckten Anrufen (sog. „Mystery Calls“) beurteilt, wobei die Bedürfnisse von verschiedenen Nutzergruppen berücksichtigt wurden. Hierfür wurden verschiedene Profile typischer Nutzergruppen, z.B. des „Familienvaters“ und des „Dauersurfers“ definiert und die Hotline im Hinblick auf die Erfüllung der relevanten Bedürfnisse getestet

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Hotline-Qualität in Prozent aller untersuchten Anbieter



Kein Anbieter erzielt die Höchstbewertung „sehr gut“ für die Qualität der Hotline. Ungefähr ein Drittel aller Anbieter (31%) wird hinsichtlich der Hotline-Qualität mit „gut“ bewertet, während über 60% (63%) die Bewertung „befriedigend“ erhalten. Mit „ausreichend“ wird die Hotline von 6% der Anbieter bewertet, kein Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“.

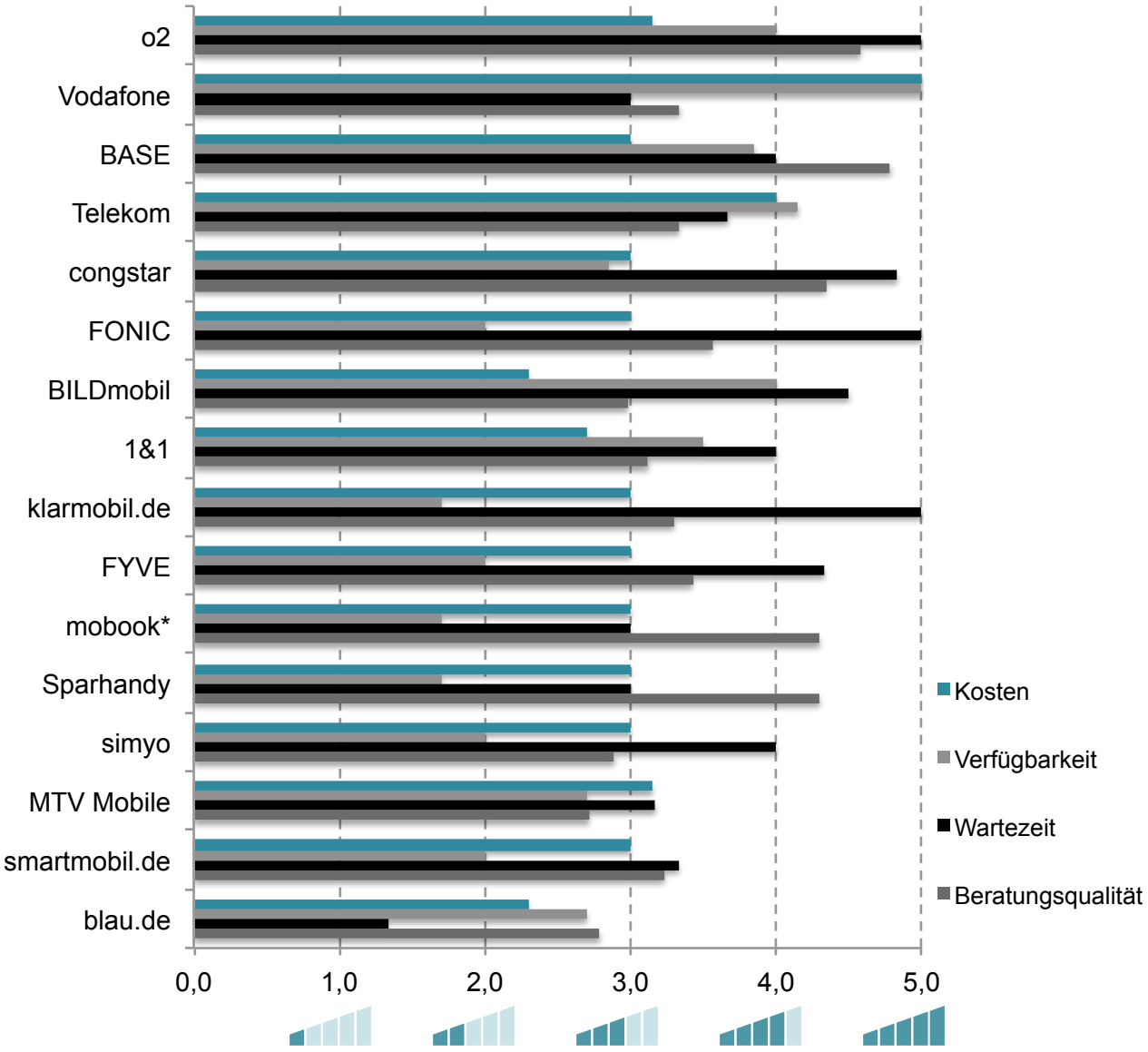
Die durchschnittliche Bewertung der Hotline liegt bei 3,3 und damit im Bereich „befriedigend“.
An der Spitze des Rankings liegt der Anbieter o2 mit einer Gesamtbewertung von 4,2 („gut“), gefolgt von den Anbietern Vodafone (4,1), BASE (3,9), Telekom (3,8) und congstar (3,8), deren Hotlines ebenfalls die Gesamtbewertung „gut“ erhalten.

Übersicht Bewertung der Hotline-Qualität aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Hotline
o2	4,2
Vodafone	4,1
BASE	3,9
Telekom	3,8
congstar	3,8
FONIC	3,4
BILDmobil	3,4
1&1	3,3
klarmobil.de	3,2
FYVE	3,2
mobook*	3,1
Sparhandy	3,1
simyo	3,0
MTV Mobile	2,9
smartmobil.de	2,9
blau.de	2,3
Ø	*3,3*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

Vergleich der Kunden-Hotlines in den Kategorien Kosten, Verfügbarkeit, Wartezeit und Beratungsqualität der Hotlines aller untersuchten Anbieter
(Reihenfolge auf Basis des Rankings in der Dimension Hotline)

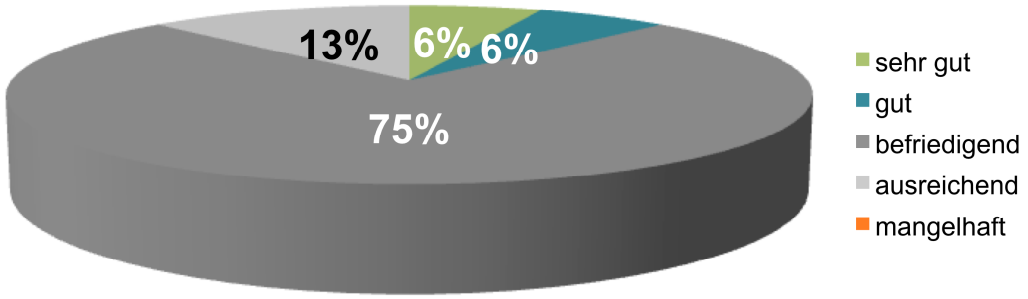


Bei dem Vergleich der einzelnen Kategorien in der Dimension Hotline pro Anbieter fallen teils deutliche Qualitätsunterschiede innerhalb der einzelnen Anbieter auf. Während beispielsweise o2 im Bereich der Hotline vor allem durch eine geringe Wartezeit und eine qualitativ hochwertige Beratung überzeugt, liegen die Stärken der Hotline von Vodafone insbesondere in geringen Kosten und hoher Verfügbarkeit.

5.2.1. Hotline-Kosten

Um die Kosten der Hotline der untersuchten Anbieter zu bewerten, wurden jeweils die Kosten für Vertragskunden und Interessenten für Anrufe aus dem Festnetz und dem Mobilfunknetz bewertet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Kosten der Hotline in Prozent aller untersuchten Anbieter



Mit 75% wird der überwiegende Anteil der Anbieter im Hinblick auf die Kosten der Hotline als „befriedigend“ bewertet. Die Bewertung „sehr gut“ erhalten lediglich 6% der untersuchten Anbieter, ebenso wie die Bewertung „gut“. Mit „ausreichend“ werden die Hotline-Kosten von 13% der untersuchten Anbieter bewertet. Kein Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Kosten der untersuchten Anbieter liegt mit 3,1 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Auf dem ersten Platz mit der Höchstbewertung von 5,0 und damit als „sehr gut“ bewertet wird der Anbieter Vodafone, gefolgt von Telekom, der hinsichtlich der Hotline-Kosten mit 4,0 Punkten als „gut“ bewertet wird.

Übersicht Bewertung der Hotline-Kosten aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Kosten
Vodafone	5,0
Telekom	4,0
MTV Mobile	3,2
o2	3,2
BASE	3,0
congstar	3,0
FONIC	3,0
FYVE	3,0
klarmobil.de	3,0
mobook*	3,0
simyo	3,0
smartmobil.de	3,0
Sparhandy	3,0
1&1	2,7
BILDmobil	2,3
blau.de	2,3
Ø	*3,1*

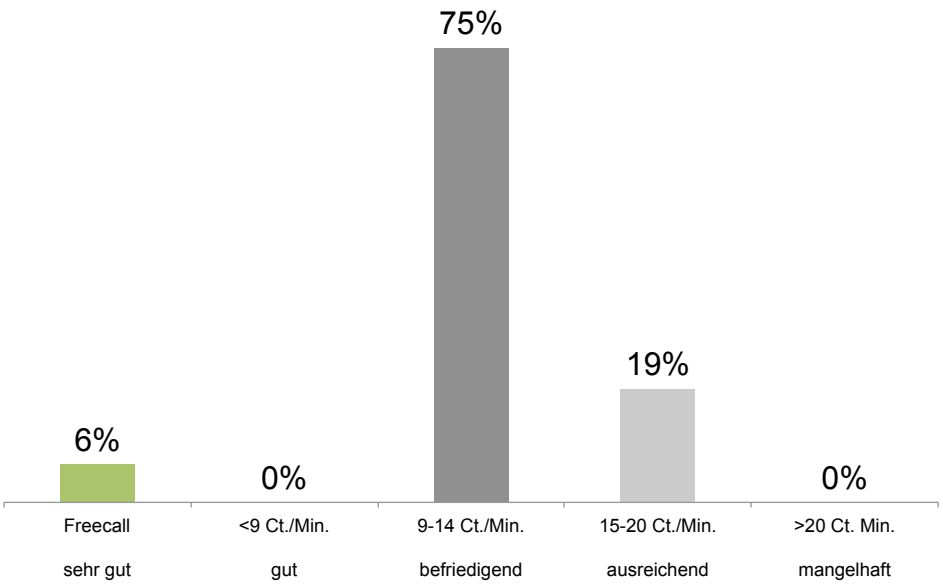
*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.2.1.1. Hotline-Kosten für Vertragskunden

Im Bereich der Hotline-Kosten für Vertragskunden wurden zum einen die Kosten aus dem Festnetz, zum anderen die Kosten aus dem Mobilfunknetz aller untersuchten Anbieter bewertet.

Hotline-Kosten für Vertragskunden (Festnetz)

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Hotline-Kosten für Vertragskunden (Festnetz) in Prozent aller untersuchten Anbieter



Mit 75% wird der überwiegende Anteil der Anbieter im Hinblick auf die Kosten der Hotline für Vertragskunden für Anrufe aus dem Festnetz als „befriedigend“ bewertet. Die Bewertung „sehr gut“ für eine kostenlose Hotline für Vertragskunden für Anrufe aus dem Festnetz erhalten lediglich 6% der untersuchten Anbieter. Mit „ausreichend“ werden die Hotline-Kosten für Vertragskunden für Anrufe aus dem Festnetz von 19% der untersuchten Anbieter bewertet. Kein Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Kosten für Vertragskunden für Anrufe aus dem Festnetz liegt mit 2,9 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Auf dem ersten Platz mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ bewertet wird der Anbieter Vodafone für eine kostenlose Hotline.

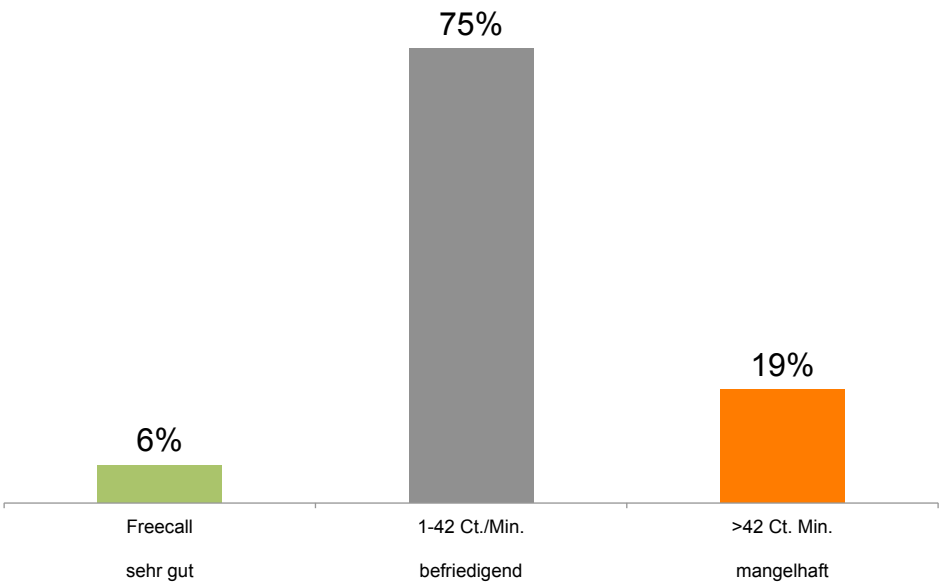
Übersicht Bewertung der Hotline-Kosten
für Vertragskunden (Festnetz) aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Kosten
Vodafone	5,0
BILDmobil	3,0
blau.de	3,0
congstar	3,0
FONIC	3,0
FYVE	3,0
klarmobil.de	3,0
mobook*	3,0
o2	3,0
simyo	3,0
smartmobil.de	3,0
Sparhandy	3,0
Telekom	3,0
1&1	2,0
BASE	2,0
MTV Mobile	2,0
Ø	*2,9*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

Hotline-Kosten für Vertragskunden (Mobilfunknetz)

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Hotline-Kosten für Vertragskunden (Mobilfunknetz) in Prozent aller untersuchten Anbieter



Mit 75% wird der überwiegende Anteil der Anbieter im Hinblick auf die Kosten der Hotline für Vertragskunden für Anrufe aus dem Mobilfunknetz, genau wie Anrufe aus dem Festnetz, als „befriedigend“ bewertet. Die große Mehrheit der Anbieter erhebt in diesem Bereich Kosten zwischen 1 und 42 Cent pro Minute.
Die Bewertung „sehr gut“ für eine kostenlose Hotline für Vertragskunden für Anrufe aus dem Mobilfunknetz erhalten lediglich 6% der untersuchten Anbieter. Mit „mangelhaft“ werden die Hotline-Kosten für Vertragskunden für Anrufe aus dem Mobilfunknetz von 19% der untersuchten Anbieter für Kosten jeweils über 42 Cent pro Minute bewertet.

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Kosten für Vertragskunden für Anrufe aus dem Mobilfunknetz liegt mit 2,8 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Auf dem ersten Platz mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ bewertet wird der Anbieter Vodafone für eine kostenlose Hotline.

Übersicht Bewertung der Hotline-Kosten
für Vertragskunden (Mobilfunknetz) aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Kosten
Vodafone	5,0
1&1	3,0
BASE	3,0
congstar	3,0
FONIC	3,0
FYVE	3,0
klarmobil.de	3,0
mobook*	3,0
o2	3,0
simyo	3,0
smartmobil.de	3,0
Sparhandy	3,0
Telekom	3,0
BILDmobil	1,0
blau.de	1,0
MTV Mobile	1,0
Ø	*2,8*

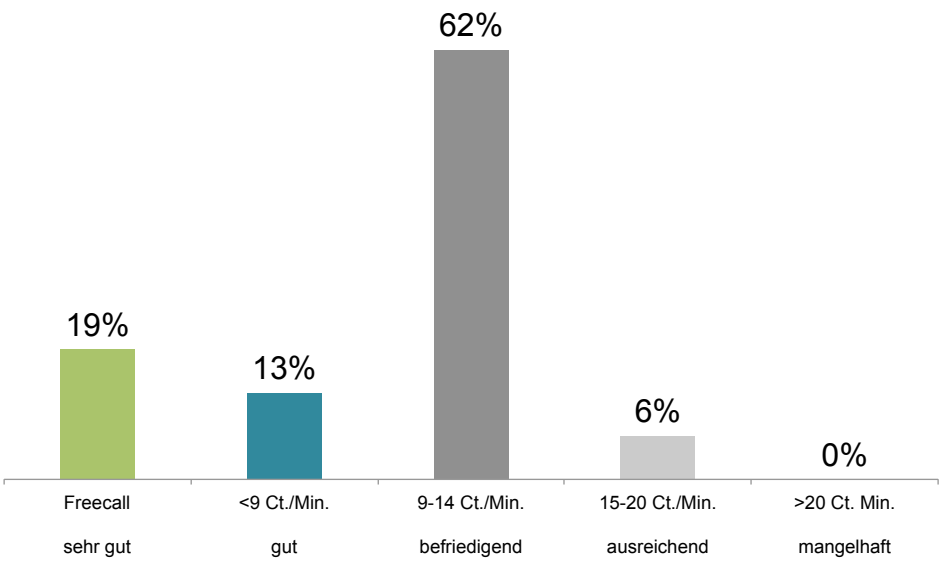
*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.2.1.2. Hotline-Kosten für Interessenten

Im Bereich der Hotline-Kosten für Interessenten wurden zum einen die Kosten für Anrufe aus dem Festnetz und zum anderen die Kosten für Anrufe aus dem Mobilfunknetz aller untersuchten Anbieter bewertet.

Hotline-Kosten für Interessenten (Festnetz)

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Hotline-Kosten für Interessenten (Festnetz) in Prozent aller untersuchten Anbieter



Mit 62% wird der überwiegende Anteil der Anbieter im Hinblick auf die Kosten der Hotline für Interessenten für Anrufe aus dem Festnetz als „befriedigend“ bewertet. Die Bewertung „sehr gut“ für eine kostenlose Hotline für Vertragskunden für Anrufe aus dem Festnetz erhalten 19% der untersuchten Anbieter, während 13% mit „gut“ bewertet werden. Mit „ausreichend“ werden die Hotline-Kosten für Interessenten für Anrufe aus dem Festnetz von 6% der untersuchten Anbieter bewertet. Kein Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Kosten für Interessenten für Anrufe aus dem Festnetz liegt mit 3,4 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Auf dem ersten Platz mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ bewertet werden die Anbieter MTV Mobile, Telekom und Vodafone für eine kostenlose Hotline. Die Gesamtbewertung „gut“ mit jeweils 4,0 Punkten erzielen die Anbieter BASE und o2.

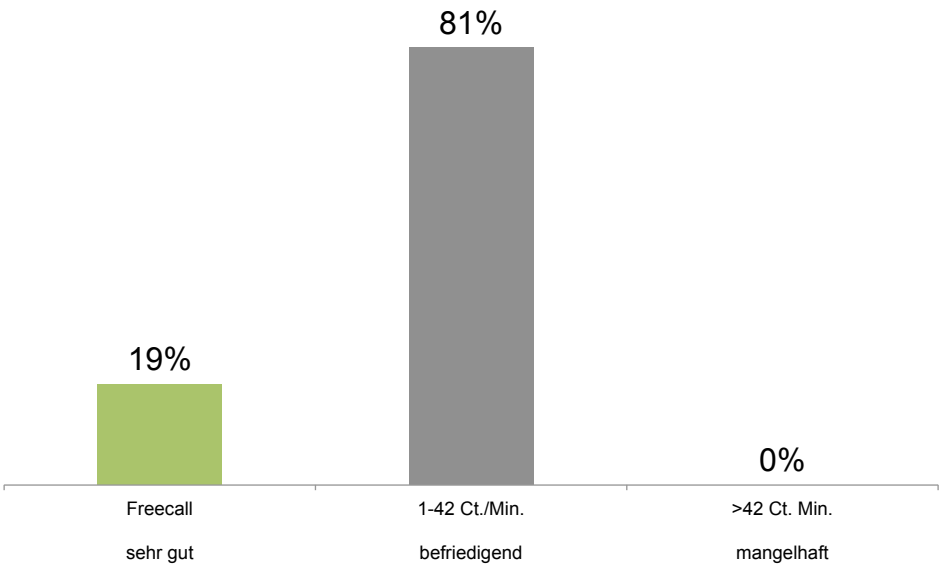
Übersicht Bewertung der Hotline-Kosten
für Interessenten (Festnetz) aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Kosten
MTV Mobile	5,0
Telekom	5,0
MTV Mobile	5,0
BASE	4,0
o2	4,0
BILDmobil	3,0
blau.de	3,0
congstar	3,0
FONIC	3,0
FYVE	3,0
klarmobil.de	3,0
mobook*	3,0
blau.de	3,0
smartmobil.de	3,0
Sparhandy	3,0
1&1	2,0
Ø	*3,4*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

Hotline-Kosten für Interessenten (Mobilfunknetz)

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Hotline-Kosten für Interessenten (Mobilfunknetz) in Prozent aller untersuchten Anbieter*



Mit 81% wird der überwiegende Anteil der Anbieter im Hinblick auf die Kosten der Hotline für Interessenten für Anrufe aus dem Mobilfunknetz als „befriedigend“ bewertet. Die große Mehrheit der Anbieter erhebt in diesem Bereich Kosten zwischen 1 und 42 Cent pro Minute.
Die Bewertung „sehr gut“ für eine kostenlose Hotline für Interessenten für Anrufe aus dem Mobilfunknetz erhalten lediglich 19% der untersuchten Anbieter. Mit „mangelhaft“ wird kein Anbieter bewertet.

* Im Bereich Hotline-Kosten für Interessenten aus dem Mobilfunknetz wurden lediglich die Bewertungsausprägungen „sehr gut“, „befriedigend“ und „mangelhaft“ definiert

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Kosten für Interessenten für Anrufe aus dem Mobilfunknetz liegt mit 3,4 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Auf dem ersten Platz mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ bewertet werden die Anbieter MTV Mobile, Telekom und Vodafone für eine kostenlose Hotline.*

Übersicht Bewertung der Hotline-Kosten
für Interessenten (Mobilfunknetz) aller untersuchten Anbieter

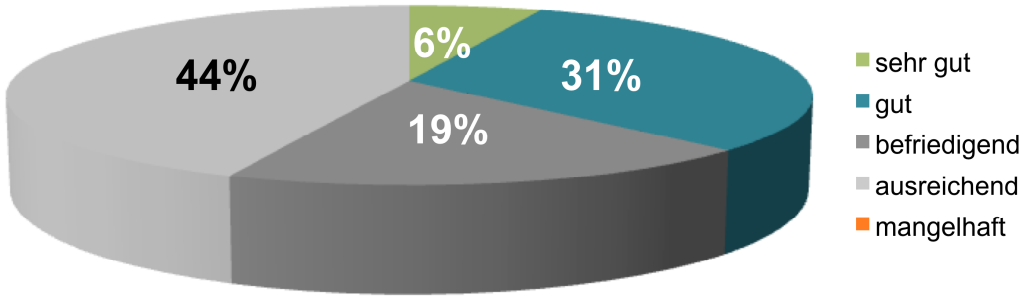
Anbieter	Bewertung Kosten
MTV Mobile	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
1&1	3,0
BASE	3,0
BILDmobil	3,0
blau.de	3,0
congstar	3,0
FONIC	3,0
FYVE	3,0
klarmobil.de	3,0
mobook*	3,0
o2	3,0
simyo	3,0
smartmobil.de	3,0
Sparhandy	3,0
Ø	*3,4*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.2.2. Hotline-Verfügbarkeit

Um die Verfügbarkeit der Kunden-Hotline der untersuchten Anbieter zu bewerten, wurden jeweils die Dauer der Verfügbarkeit der Hotline für Vertragskunden und Interessenten werktags und am Wochenende ermittelt.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Kosten der Hotline in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt werden 6% der untersuchten Anbieter im Bereich Verfügbarkeit der Hotline mit der Höchstbewertung „sehr gut“ bewertet. Ungefähr ein Drittel (31%) der untersuchten Anbieter erhält die Gesamtbewertung „gut“. Die Bewertung „befriedigend“ erhalten 19% der Anbieter und mit 44% wird der größte Anteil der Anbieter im Hinblick auf Verfügbarkeit der Hotline als „ausreichend“ bewertet. Kein Anbieter erhält die Gesamtbewertung „mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit liegt mit 2,9 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Auf dem ersten Platz mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ bewertet wird der Anbieter Vodafone. Die Gesamtbewertung „gut“ erreichen die Anbieter Telekom (4,2), BILDmobil (4,0), o2 (4,0), BASE (3,9) und 1&1 (3,5).

Übersicht Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Verfügbarkeit
Vodafone	5,0
Telekom	4,2
BILDmobil	4,0
o2	4,0
BASE	3,9
1&1	3,5
congstar	2,9
blau.de	2,7
MTV Mobile	2,7
FONIC	2,0
FYVE**	2,0
simyo**	2,0
smartmobil.de**	2,0
klarmobil.de	1,7
mobook*	1,7
Sparhandy	1,7
Ø	*2,9*

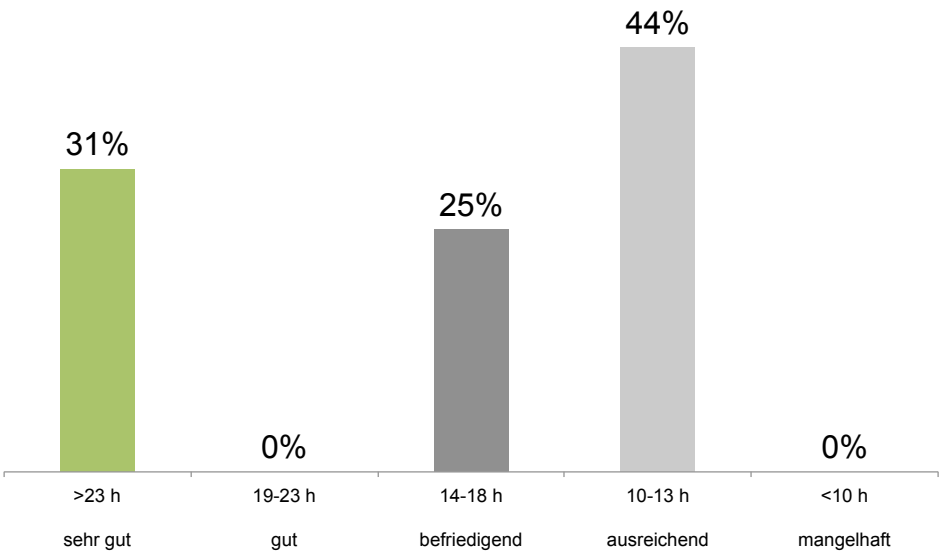
*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.2.2.1. Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden

Im Bereich der Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden wurden die Dauer der Verfügbarkeit für Vertragskunden sowohl werktags als auch am Wochenende ermittelt.

Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden (werktags)

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden (werktags) in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt wird fast ein Drittel aller untersuchten Anbieter (31%) hinsichtlich der Verfügbarkeit der Hotline für Vertragskunden werktags für eine Erreichbarkeit von mehr als 23 Stunden als „sehr gut“ bewertet. Kein Anbieter wird mit „gut“ bewertet. Ein Viertel der untersuchten Anbieter (25%) wird für die Erreichbarkeit zwischen 14 und 18 Stunden an Werktagen mit „befriedigend“ bewertet und der höchste Anteil (44%) bekommt für eine Erreichbarkeit von 10 bis 13 Stunden die Bewertung „ausreichend“. Kein Anbieter wird als „mangelhaft“ hinsichtlich der Verfügbarkeit der Hotline für Vertragskunden werktags bewertet.

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden an Werktagen liegt mit 3,2 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ bewertet werden die Anbieter 1&1, BASE, o2, Telekom und Vodafone. Ihre Kundenhotline ist für Vertragskunden an Werktagen 24 Stunden erreichbar.

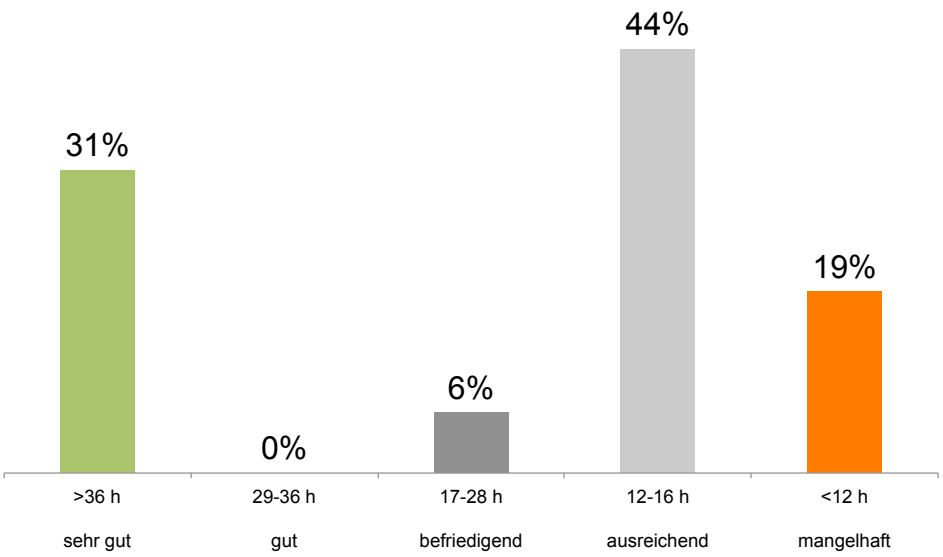
Übersicht Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden (werktags) aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Verfügbarkeit
1&1	5,0
BASE	5,0
o2	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
BILDmobil	3,0
blau.de	3,0
congstar	3,0
MTV Mobile	3,0
FONIC	2,0
FYVE**	2,0
klarmobil.de	2,0
mobook*	2,0
simyo**	2,0
smartmobil.de**	2,0
Sparhandy	2,0
Ø	*3,2*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife
**Aufgrund fehlender Daten wurden Schätzwerte erhoben

Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden (Wochenende)

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden (Wochenende) in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt wird fast ein Drittel aller untersuchten Anbieter (31%) hinsichtlich der Verfügbarkeit der Hotline für Vertragskunden am Wochenende für eine Erreichbarkeit von mehr als 36 Stunden als „sehr gut“ bewertet. Kein Anbieter wird mit „gut“ bewertet. 6% der Anbieter werden für die Erreichbarkeit zwischen 17 und 28 Stunden am Wochenende mit „befriedigend“ bewertet und der höchste Anteil (44%) bekommt für eine Erreichbarkeit von 12 bis 16 Stunden die Bewertung „ausreichend“. Während 19% der Anbieter am Wochenende für Vertragskunden weniger als 12 Stunden erreichbar sind und somit die Bewertung „mangelhaft“ erhalten.

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden am Wochenende liegt mit 2,8 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ bewertet werden die Anbieter 1&1, BASE, o2, Telekom und Vodafone. Ihre Kundenhotline ist für Vertragskunden am Wochenende über 36 Stunden erreichbar.

Übersicht Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit für Vertragskunden (Wochenende) aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Verfügbarkeit
1&1	5,0
BASE	5,0
o2	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
BILDmobil	3,0
blau.de	2,0
congstar	2,0
FONIC	2,0
FYVE**	2,0
MTV Mobile	2,0
simyo**	2,0
smartmobil.de**	2,0
klarmobil.de	1,0
mobook*	1,0
Sparhandy	1,0
Ø	*2,8*

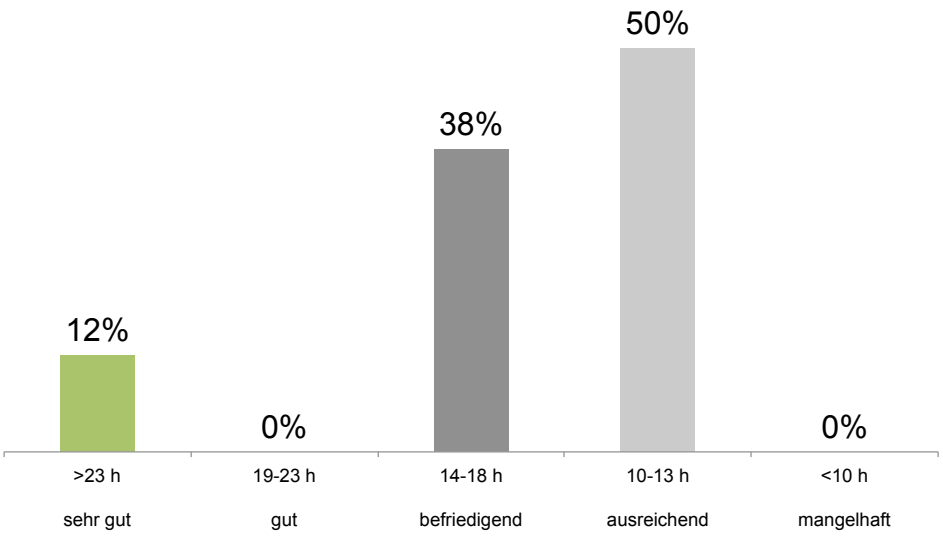
*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife
**Aufgrund fehlender Daten wurden Schätzwerte erhoben

5.2.2.2. Hotline-Verfügbarkeit für Interessenten

Im Bereich der Hotline-Verfügbarkeit für Interessenten wurden die Dauer der Verfügbarkeit für Interessenten sowohl werktags als auch am Wochenende bewertet.

Hotline-Verfügbarkeit für Interessenten (werktags)

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Hotline-Verfügbarkeit für Interessenten (werktags) in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt werden 12% aller Anbieter hinsichtlich der Verfügbarkeit der Hotline für Interessenten an Werktagen für eine Erreichbarkeit von mehr als 23 Stunden als „sehr gut“ bewertet. Kein Anbieter wird mit „gut“ bewertet. Mehr als ein Drittel der untersuchten Anbieter (38%) wird für die Erreichbarkeit zwischen 14 und 18 Stunden an Werktagen mit „befriedigend“ bewertet und die Hälfte (50%) der untersuchten Anbieter bekommt für eine Erreichbarkeit von 10 bis 13 Stunden die Bewertung „ausreichend“. Kein Anbieter wird mit „mangelhaft“ bewertet.

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit für Interessenten an Werktagen liegt mit 2,8 Punkten im Bereich „befriedigend“.
Mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ bewertet werden die Anbieter BILDmobil und Vodafone. Ihre Kundenhotline ist für Interessenten an Werktagen 24 Stunden erreichbar.

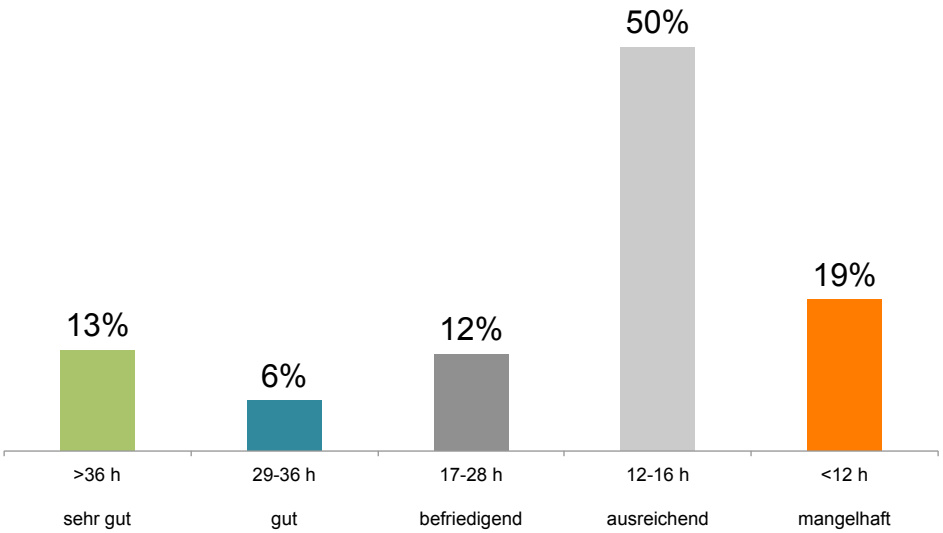
Übersicht Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit
für Interessenten (werktags) aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Verfügbarkeit
BILDmobil	5,0
Vodafone	5,0
BASE	3,0
blau.de	3,0
congstar	3,0
MTV Mobile	3,0
o2	3,0
BASE	3,0
1&1	2,0
FONIC	2,0
FYVE**	2,0
klarmobil.de	2,0
mobook*	2,0
simyo**	2,0
smarmobil.de**	2,0
Sparhandy	2,0
Ø	*2,8*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife
**Aufgrund fehlender Daten wurden Schätzwerte erhoben

Hotline-Verfügbarkeit für Interessenten (Wochenende)

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Hotline-Verfügbarkeit für Interessenten (Wochenende) in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt werden 13% aller Anbieter hinsichtlich der Verfügbarkeit der Hotline für Interessenten am Wochenende für eine Erreichbarkeit von mehr als 36 Stunden als „sehr gut“ bewertet. 6% der untersuchten Anbieter erhalten die Bewertung „gut“ für eine Erreichbarkeit von 29-36 Stunden und 12% für eine Erreichbarkeit zwischen 17 und 28 Stunden die Bewertung „befriedigend“. Die Hälfte aller untersuchten Anbieter ist zwischen 12 und 16 Stunden am Wochenende für Interessenten über die Hotline erreichbar und erhält somit die Bewertung „ausreichend“. 19% aller Anbieter werden für eine Erreichbarkeit von weniger als 12 Stunden für Interessenten am Wochenende als „mangelhaft“ bewertet.

Die durchschnittliche Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit für Interessenten am Wochenende liegt mit 2,4 Punkten im Bereich „ausreichend“.
Mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ bewertet werden die Anbieter BILDmobil und Vodafone. Ihre Kundenhotline ist für Interessenten am Wochenende über 36 Stunden erreichbar.
Telekom erhält für eine Erreichbarkeit von 34 Stunden die Bewertung „gut“.*

Übersicht Bewertung der Hotline-Verfügbarkeit für Interessenten (Wochenende) aller untersuchten Anbieter

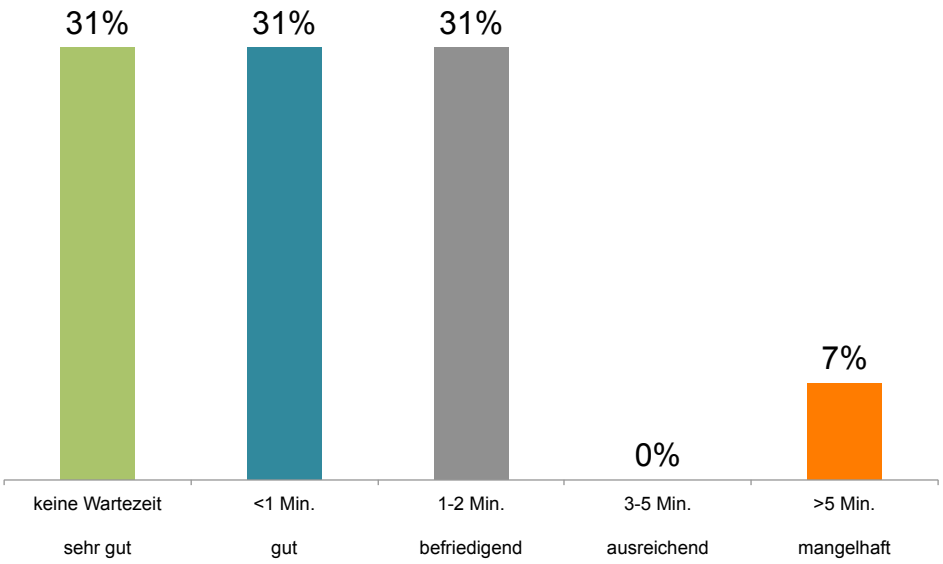
Anbieter	Bewertung Verfügbarkeit
BILDmobil	5,0
Vodafone	5,0
Telekom	4,0
congstar	3,0
o2	3,0
1&1	2,0
BASE	2,0
blau.de	2,0
FONIC	2,0
FYVE**	2,0
MTV Mobile	2,0
simyo**	2,0
smartmobil.de**	2,0
klarmobil.de	1,0
mobook*	1,0
Sparhandy	1,0
Ø	*2,4*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife
**Aufgrund fehlender Daten wurden Schätzwerte erhoben

5.2.3. Hotline-Wartezeit

Um die Wartezeit bei Anrufen bei der Kunden-Hotline der untersuchten Anbieter zu bewerten, wurde die jeweilige Wartezeit, die durch insgesamt drei Testanrufe pro Anbieter ermittelt wurde, entsprechend ihrer Länge bewertet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Wartezeit bei Anrufen bei der Hotline in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt ergibt sich hinsichtlich der Wartezeit innerhalb der Kunden-Hotline im Vergleich aller untersuchten Anbieter ein relativ ausgewogenes Bild. Jeweils ungefähr ein Drittel (31%) aller untersuchten Anbieter erlangt die Bewertungen „sehr gut“ für keine Wartezeit, „gut“ für weniger als eine Minute Wartezeit und „befriedigend“ für eine Wartezeit zwischen einer und zwei Minuten. Kein Anbieter wird mit „ausreichend“ für eine Wartezeit von drei bis fünf Minuten bewertet. Bei 7% der Anbieter wird allerdings eine Wartezeit von über fünf Minuten ermittelt und mit „mangelhaft“ bewertet.

Die durchschnittliche Bewertung der Wartezeit der Kunden-Hotline liegt mit 3,8 Punkten im Bereich „gut“.
Mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit der Bewertung „sehr gut“ werden die Anbieter FONIC, klarmobil.de und o2 für eine sofortige Annahme des Anrufs ohne Wartezeit bewertet. Ebenfalls mit „sehr gut“ werden die Anbieter congstar (4,8) und BILDmobil (4,5) für eine sehr geringe Wartezeit bewertet. Die Bewertung „gut“ erreichen die Anbieter FYVE (4,3), 1&1 (4,0), BASE (4,0), simyo (4,0) und Telekom (3,7) für eine jeweilige Wartezeit von weniger als einer Minute.

Übersicht Bewertung der Hotline-Wartezeit aller untersuchten Anbieter

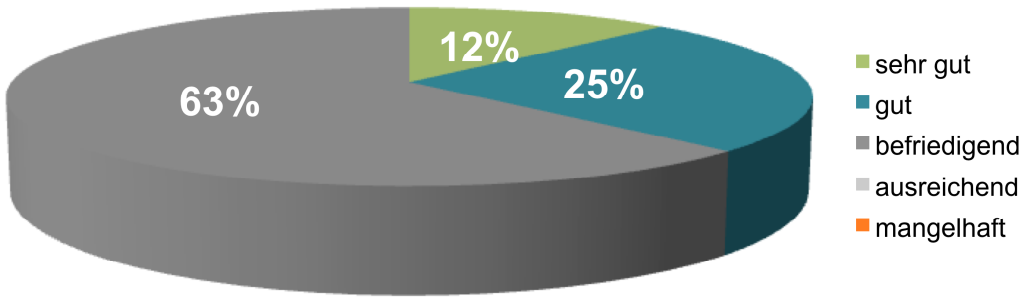
Anbieter	Bewertung Wartezeit
FONIC	5,0
klarmobil.de	5,0
o2	5,0
congstar	4,8
BILDmobil	4,5
FYVE	4,3
1&1	4,0
BASE	4,0
simyo	4,0
Telekom	3,7
smartmobil.de	3,3
MTV Mobile	3,2
mobook*	3,0
Sparhandy	3,0
Vodafone	3,0
blau.de	1,3
Ø	*3,8*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.2.4. Beratungsqualität der Hotline

Die Beratungsqualität der Kunden-Hotline der untersuchten Anbieter wurde im Hinblick auf Fachwissen im Bereich Hardware und Tarife und hinsichtlich des Kundenumgangs bewertet. Zur Ermittlung dieser Parameter wurden insgesamt drei verdeckte Testanrufe bei jedem Anbieter durchgeführt, wobei auf Basis verschiedener typischer Nutzerprofile (z.B. Familienvater, Dauersurfer) die Erfüllung relevanter Bedürfnisse getestet wurde. Ein „Mystery Call“ basiert auf dem vorgegebenen Nutzerprofil und Fragen aus den Bereichen Tarife und Hardware, die im Schwierigkeitsniveau variieren. Die Testanrufer riefen an verschiedenen Werktagen zu unterschiedlichen Uhrzeiten an und haben die relevanten Antworten für die Bewertung protokolliert. Unter anderem wurde das Fachwissen und der Umgang mit den Testanrufern durch Fragen wie z.B.: "Über welche Akkuleistung verfügt dieses Smartphone?" oder "Wie schnell surfe ich den mit diesem Tarif?" abgefragt.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Beratungsqualität der Hotline in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt wird die Beratungsqualität der untersuchten Kunden-Hotlines der Anbieter relativ gut bewertet. Über ein Drittel aller Anbieter erhalten die Bewertung „gut“ oder „sehr gut“.
Als „sehr gut“ wird die Hotline von 12% der untersuchten Anbieter bewertet, während ein Viertel (25%) für die Qualität der Hotline die Bewertung „gut“ erhält. Die verbliebenen Anbieter (63%) erhalten für die Qualität der Hotline die Bewertung „befriedigend“. Kein Anbieter wird im Hinblick auf Hotline-Qualität mit „ausreichend“ oder „mangelhaft“ bewertet.

Die durchschnittliche Bewertung der Beratungsqualität der Hotline liegt mit 3,6 Punkten im Bereich „gut“.
Die beste Bewertung erhält der Anbieter BASE mit 4,8 Punkten („sehr gut“). Ebenfalls mit „sehr gut“ wird der Anbieter o2 (4,6 Punkte) bewertet, gefolgt von congstar (4,3), mobook* (4,3), Sparhandy (4,3) und
FONIC (3,6), deren Hotline-Qualität jeweils mit „gut“ bewertet wird.

Übersicht Bewertung der Beratungsqualität der Hotline aller untersuchten Anbieter

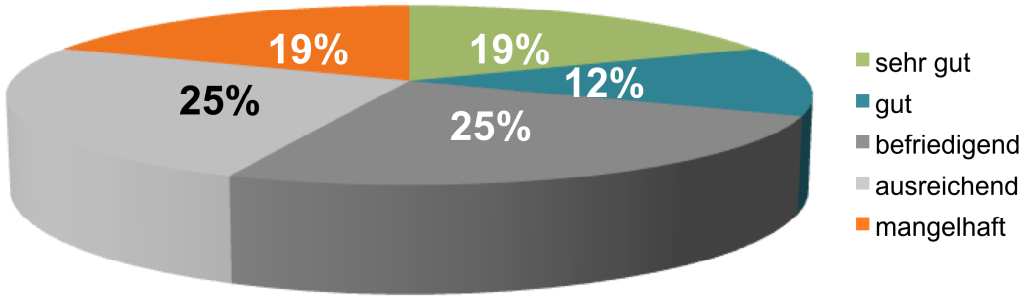
Anbieter	Bewertung Beratungsqualität
BASE	4,8
o2	4,6
congstar	4,3
mobook*	4,3
Sparhandy	4,3
FONIC	3,6
FYVE	3,4
Vodafone	3,3
Telekom	3,3
klarmobil.de	3,3
smartmobil.de	3,2
1&1	3,1
BILDmobil	3,0
simyo	2,9
blau.de	2,8
MTV Mobile	2,7
Ø	*3,6*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.2.4.1. Beratungsqualität der Hotline – Fachwissen Hardware

Um das Fachwissens der Berater an der Kunden-Hotline im Bereich Hardware zu ermitteln, wurden insgesamt drei verdeckte Testanrufe bei jedem Anbieter durchgeführt, wobei auf Basis verschiedener typischer Nutzerprofile (z.B. Familienvater, Dauersurfer) das Fachwissen bezüglich der Hardware hinsichtlich der verschiedenen Bedürfnisse getestet wurde.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Fachwissen im Bereich Hardware der Hotline in Prozent aller untersuchten Anbieter



Die Verteilung der Ergebnisse im Bereich Qualität des Fachwissens bezüglich Hardware zeigt ein differenziertes Bild.
Insgesamt erhalten 19% der untersuchten Anbieter die Bewertung „sehr gut“ und 12% „gut“ für die Qualität des Fachwissens im Bereich Hardware. Ein Viertel der untersuchten Anbieter wird jeweils mit „befriedigend“ und „ausreichend“ bewertet. 19% der untersuchten Anbieter erhalten die Bewertung „mangelhaft“.

Die durchschnittliche Qualität des Fachwissens im Bereich Hardware der Kunden-Hotline wird mit 2,8 Punkten als „befriedigend“ bewertet.
Mit der Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit als „sehr gut“ werden die Anbieter mobook* und Sparhandy bewertet. Ebenfalls als „sehr gut“ wird der Anbieter BASE (4,7) für das Fachwissen der Kunden-Hotline im Bereich Hardware bewertet. Die Anbieter congstar (4,0) und o2 (3,7) erlangen die Bewertung „gut“.

Übersicht Bewertung des Fachwissens im Bereich Hardware der Kunden-Hotline aller untersuchten Anbieter

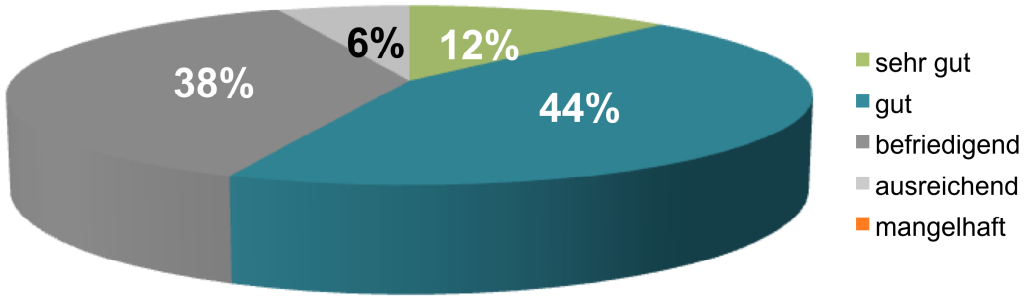
Anbieter	Bewertung Fachwissen (H)
mobook*	5,0
Sparhandy	5,0
BASE	4,7
congstar	4,0
o2	3,7
1&1	3,0
Vodafone	3,0
smartmobil.de	2,5
Telekom	2,5
FONIC**	2,3
simyo	2,2
FYVE**	2,0
MTV Mobile	2,0
BILDmobil**	1,0
blau.de**	1,0
klarmobil.de	1,0
Ø	*2,8*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.2.4.2. Beratungsqualität der Hotline – Fachwissen Tarife

Um das Fachwissens der Berater an der Kunden-Hotline im Bereich Tarife zu ermitteln, wurden insgesamt drei verdeckte Testanrufe bei jedem Anbieter durchgeführt, wobei auf Basis verschiedener typischer Nutzerprofile (z.B. Familienvater, Dauersurfer) das Fachwissen bezüglich der Tarife unter Berücksichtigung der jeweils relevanten Bedürfnisse getestet wurde.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Fachwissen im Bereiche Tarife der Hotline in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt werden über die Hälfte aller untersuchten Anbieter im Bereich Fachwissen der Berater bezüglich Tarifen als „sehr gut“ oder „gut“ bewertet. 12% der untersuchten Anbieter erhalten die Bewertung „sehr gut“ und 44% werden als „gut“ bewertet. Über ein Drittel (38%) der untersuchten Anbieter erhalten für die Qualität des Fachwissens im Bereich Tarife die Bewertung „befriedigend“ und 6% die Bewertung „ausreichend“. Kein Anbieter wird mit „mangelhaft“ bewertet.

Die durchschnittliche Bewertung des Fachwissens im Bereich Tarife aller untersuchen Anbieter liegt mit 3,5 Punkten im Bereich „gut“.
Als „sehr gut“ mit jeweils 4,7 Punkten wird die Qualität des Fachwissens im Bereich Tarife von BASE und o2 bewertet. Die Bewertung gut erhalten die Anbieter congstar (4,3), 1&1 (3,8), mobook* (3,8), Sparhandy (3,8), FONIC (3,5), klarmobil.de (3,5) und smartmobil.de (3,5).

Übersicht Bewertung des Fachwissens im Bereich Tarife der Kunden-Hotline aller untersuchten Anbieter

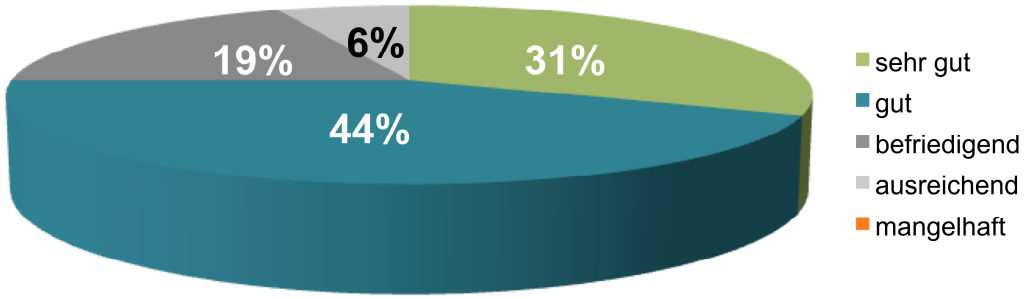
Anbieter	Bewertung Fachwissen (T)
BASE	4,7
o2	4,7
congstar	4,3
1&1	3,8
mobook*	3,8
Sparhandy	3,8
FONIC	3,5
klarmobil.de	3,5
smartmobil.de	3,5
BILDmobil	3,3
FYVE	3,3
Vodafone	3,3
Telekom	3,0
blau.de	2,8
MTV Mobile	2,5
simyo	2,3
Ø	*3,5*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.2.4.3. Beratungsqualität der Hotline – Kundenumgang

Die Beratungsqualität der Kunden-Hotline hinsichtlich des Kundenumgangs der Berater wurde auf Basis der verdeckten Testanrufe (drei pro Anbieter) ermittelt und hinsichtlich Freundlichkeit und Natürlichkeit der Kundenberater bewertet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Kundenumgang der Hotline in Prozent aller untersuchten Anbieter



Das Gesamtbild der Bewertung des Kundenumgangs der Berater der Hotlines der untersuchten Anbieter fällt insgesamt sehr positiv aus. Drei Viertel aller Anbieter erhalten in diesem Bereich die Bewertungen „sehr gut“ oder „gut“. Mit 31% wird ungefähr ein Drittel der untersuchten Anbieter im Bereich des Kundenumgangs der Kundenberater an der Hotline als „sehr gut“ bewertet. Die Bewertung „gut“ erhalten 44% aller untersuchten Anbieter. Als „befriedigend“ wird der Kundenumgang von 19% aller untersuchten Anbieter bewertet und 6% erhalten die Bewertung „ausreichend“. Kein Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung des Kundenumgangs an der Kunden-Hotline der untersuchten Anbieter liegt mit 3,9 im Bereich „gut“.
An der Spitze mit der Höchstbewertung von 5,0 und damit der Bewertung „sehr gut“ liegt der Anbieter BASE, gefolgt von o2 (4,8), mobook* (4,7), Sparhandy (4,7) und congstar (4,5), die ebenfalls die Bewertung „sehr gut“ erhalten. Als „gut“ wird der Kundenumgang der Hotlines von FONIC (4,2), FYVE (4,2), Telekom (4,2), klarmobil.de (4,0), simyo (4,0), blau.de (3,5) und Vodafone (3,5) bewertet.

Übersicht Bewertung des Kundenumgangs der Kunden-Hotline aller untersuchten Anbieter

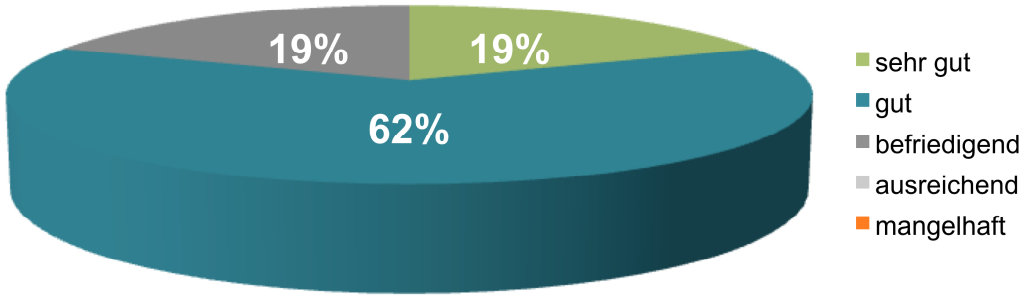
Anbieter	Bewertung Kundenumgang
BASE	5,0
o2	4,8
mobook*	4,7
Sparhandy	4,7
congstar	4,5
FONIC	4,2
FYVE	4,2
Telekom	4,2
klarmobil.de	4,0
simyo	4,0
blau.de	3,5
Vodafone	3,5
BILDmobil	3,3
MTV Mobile	3,3
smartmobil.de	3,2
1&1	2,2
Ø	*3,9*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3. Servicequalität – Onlineshop

Um die Qualität des Onlineshops aller untersuchten Anbieter zu bewerten, wurde dieser hinsichtlich der Faktoren Kontaktmöglichkeiten, Chat, Selfcare*, Benutzerfreundlichkeit und Datenschutzerklärung untersucht.
In der Dimension Kontaktmöglichkeiten wurde das Vorhandensein der Kontaktmöglichkeiten eMail, Kontaktformular und Kundenforum bewertet. Der Chat wurde hinsichtlich der Verfügbarkeit sowie basierend auf verdeckten Chat-Anfragen hinsichtlich Wartezeit, Fachwissen im Bereich Hardware und Tarife und Kundenumgang bewertet. Dabei wurde auf Basis verschiedener Profile von verschiedenen Nutzergruppen (z.B. Familienvater, Dauersurfer) die Erfüllung unterschiedlicher Bedürfnisse berücksichtigt. Das (Nicht-)Vorhandensein einer Selfcare-Funktion* ist ebenfalls in die Bewertung des Onlineshops eingeflossen. In der Dimension Benutzerfreundlichkeit wurden die Qualität des Informationsangebots, die generelle Transparenz des Onlineshops sowie die Einfachheit des Vertragsabschlusses im Onlineshop bewertet. In der Dimension Datenschutzerklärung wurde das (Nicht-)Vorhandensein bzw. die transparente Aufführung einer Datenschutzerklärung mit in die Gesamtbewertung aufgenommen.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Onlineshop-Qualität in Prozent aller untersuchten Anbieter



Die Qualität der Onlineshops aller untersuchten Anbieter liegt insgesamt auf einem relativ hohen Niveau. Ungefähr 80% aller untersuchten Anbieter erhalten für die Qualität ihrer Onlineshops die Bewertung „sehr gut“ oder „gut“. 19% der Anbieter werden hinsichtlich der Qualität des Onlineshops als „sehr gut“ und 62% als „gut“ bewertet. Die Gesamtbewertung „befriedigend“ erhalten 19% aller Anbieter. Kein Anbieter erhält die Bewertung „ausreichend“ oder „mangelhaft“.

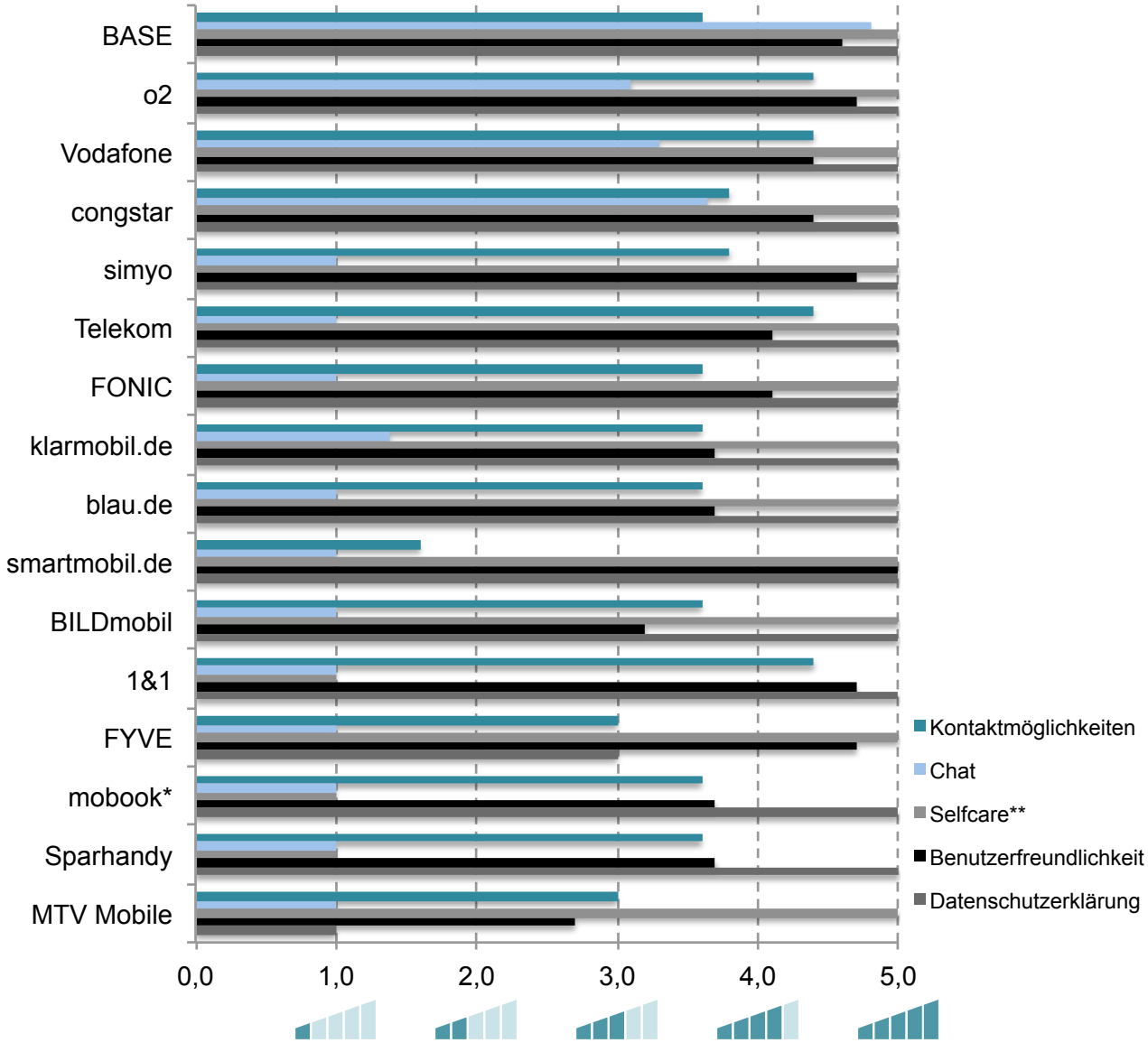
Die durchschnittliche Bewertung der Qualität des Onlineshops liegt bei 3,8 und damit im Bereich „gut“.
Mit „sehr gut“ werden die Anbieter BASE (4,6), o2 (4,5) und Vodafone (4,5) bewertet. Die Bewertung „gut“ erhalten die Anbieter congstar (4,4), simyo (4,1), Telekom (4,1), FONIC (3,9), klarmobil.de (3,9), blau.de (3,8), smartmobil.de (3,8), BILDmobil (3,7), 1&1 (3,5) und FYVE (3,5).

Übersicht Bewertung der Onlineshop-Qualität aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Onlineshop
BASE	4,6
o2	4,5
Vodafone	4,5
congstar	4,4
simyo	4,1
Telekom	4,1
FONIC	3,9
klarmobil.de	3,9
blau.de	3,8
smartmobil.de	3,8
BILDmobil	3,7
1&1	3,5
FYVE	3,5
mobook*	3,1
Sparhandy	3,1
MTV Mobile	2,5
Ø	*3,8*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

Vergleich der Onlineshops in den Kategorien Kontaktmöglichkeiten, Chat, Selfcare, Benutzerfreundlichkeit und Datenschutzerklärung aller untersuchten Anbieter**
(Reihenfolge auf Basis des Rankings in der Dimension Onlinehop)

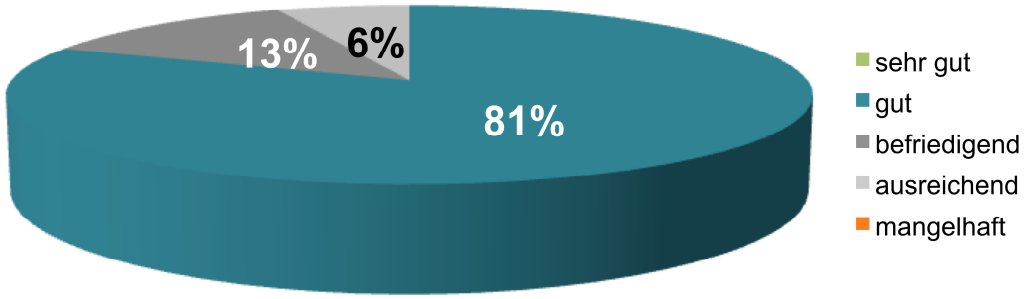


Bei dem Vergleich der einzelnen untersuchten Kategorien innerhalb der Dimension Onlineshop der Anbieter fällt auf, dass die Top 4-Anbieter BASE, o2, Vodafone und congstar in allen Kategorien relativ hohe Bewertungen erhalten. Allerdings bestehen auch hier Qualitätsunterschiede, so überzeugt BASE vor allem durch eine gelungene Chatfunktion, während o2 und Vodafone durch angebotene Kontaktmöglichkeiten punkten.

5.3.1. Onlineshop – Kontaktmöglichkeiten

Um die Qualität des Onlineshops der untersuchten Anbieter in der Dimension Kontaktmöglichkeiten zu bestimmen, wurde das Vorhandensein der Optionen der Kontaktaufnahme via eMail, Kontaktformular und Kundenforum im Onlineshop bewertet.

Verteilung der Ergebnisse der Qualität hinsichtlich Kontaktmöglichkeiten in Prozent aller untersuchten Anbieter



In der Dimension Kontaktmöglichkeiten wird der überwiegende Teil der untersuchten Anbieter (81%) als „gut“ bewertet. Kein Anbieter erhält die Bewertung „sehr gut“. Als „befriedigend“ werden die Kontaktmöglichkeiten von 13% der untersuchten Anbieter bewertet und 6% erhalten die Bewertung „ausreichend“. Kein Anbieter wird hinsichtlich seiner Kontaktmöglichkeiten im Onlineshop als „mangelhaft“ bewertet.

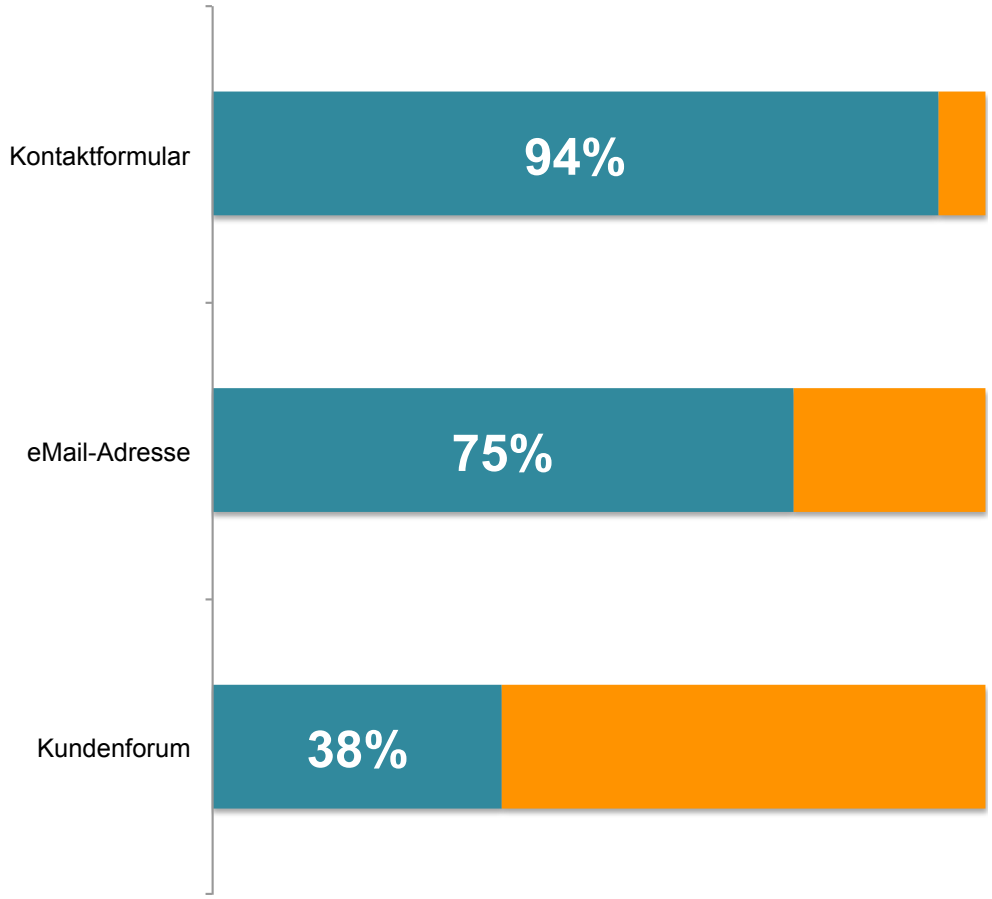
Die durchschnittliche Bewertung der Kontaktmöglichkeiten in den Onlineshops aller untersuchten Anbieter liegt mit 3,6 Punkten im Bereich „gut“.
Die Anbieter 1&1, o2, Telekom und Vodafone führen mit einer Gesamtbewertung von jeweils 4,4 Punkten („gut“). Ebenfalls als „gut“ bewertet werden die Anbieter congstar (3,8), simyo (3,8), BASE (3,6), BILDmobil (3,6), blau.de (3,6), FONIC (3,6), klarmobil.de (3,6), mobook* (3,6) und Sparhandy (3,6).

Übersicht Bewertung Kontaktmöglichkeiten im Onlineshop aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Kontaktmögl.
1&1	4,4
o2	4,4
Telekom	4,4
Vodafone	4,4
congstar	3,8
simyo	3,8
BASE	3,6
BILDmobil	3,6
blau.de	3,6
FONIC	3,6
klarmobil.de	3,6
mobook*	3,6
Sparhandy	3,6
FYVE	3,0
MTV Mobile	3,0
smartmobil.de	1,6
Ø	*3,6*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

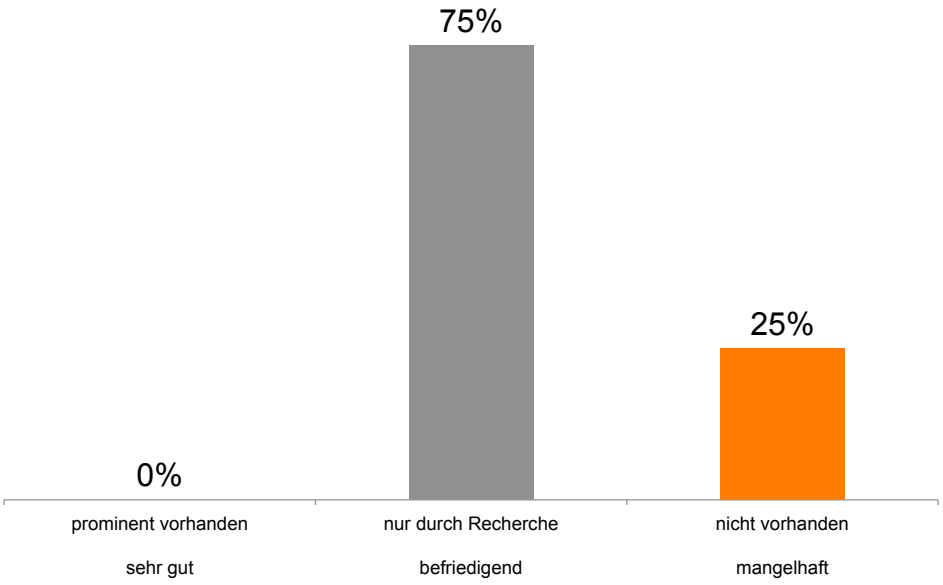
Übersicht von den Anbietern angebotener Kontaktmöglichkeiten in Prozent aller untersuchten Anbieter



Von fast allen untersuchten Anbietern wird die Kontaktaufnahme über ein Kontaktformular (94%) angeboten. Eine eMail-Adresse wird von 75% der untersuchten Anbieter zur Verfügung gestellt und ein Kundenforum bieten 38% aller untersuchten Anbieter in ihrem Onlineshop an.

5.3.1.1. Vorhandensein eMail-Adresse

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Vorhandensein einer eMail-Adresse in Prozent aller untersuchten Anbieter



Die deutliche Mehrheit der untersuchten Anbieter (75%) stellt eine eMail-Adresse in ihrem Onlineshop zur Verfügung, jedoch ist für das Auffinden eine Recherche nötig. Bei keinem der Anbieter ist die eMail-Adresse prominent im Bereich des Onlineshops platziert.

Das übrige Viertel der untersuchten Anbieter stellt keine eMail-Adresse für Kontaktaufnahmen zur Verfügung.

Übersicht aller untersuchten Anbietern

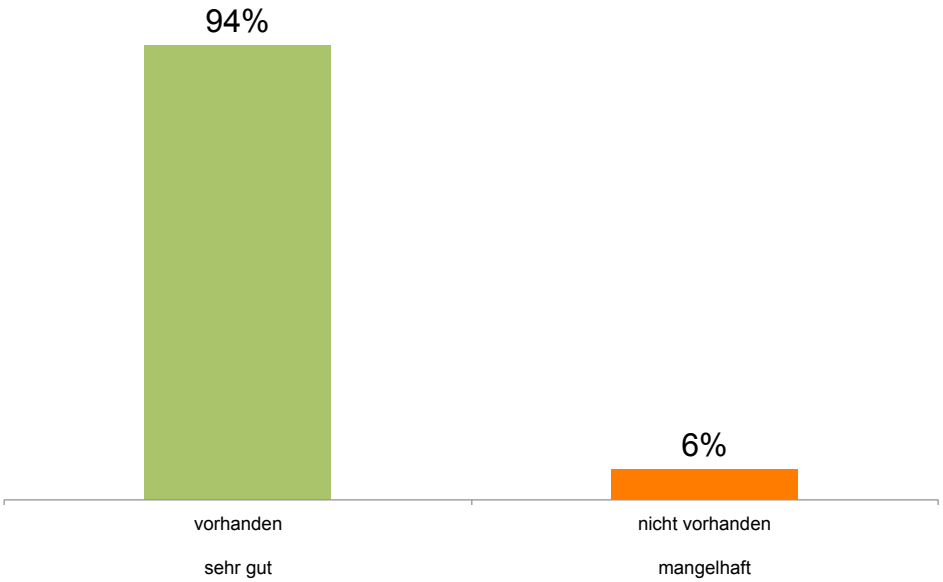
- eMail-Adresse vorhanden, jedoch nur durch Recherche auffindbar:
  - 1&1, BASE, BILDmobil, blau.de, FONIC, klarmobil.de, mobook*, o2, smartmobil.de, Sparhandy, Telekom, Vodafone

- eMail-Adresse nicht vorhanden:
  - congstar, FYVE, MTV Mobile, simyo

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3.1.2. Vorhandensein Kontaktformular

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Vorhandensein eines Kontaktformulars in Prozent aller untersuchten Anbieter



Nahezu alle Anbieter (94%) stellen ein Kontaktformular in ihrem Onlineshop zur Verfügung. Lediglich bei 6% der untersuchten Anbieter ist kein Kontaktformular vorhanden.

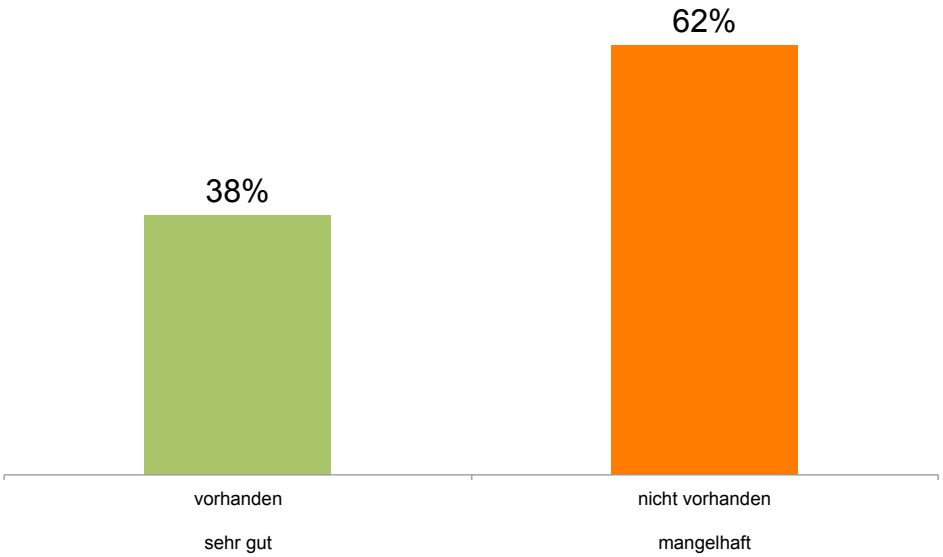
Übersicht aller untersuchten Anbietern

- Kontaktformular vorhanden:
  - 1&1, BASE, BILDmobil, blau.de, congstar, FONIC, FYVE, klarmobil.de, mobook*, MTV Mobile, o2, simyo, Sparhandy, Telekom, Vodafone
- Kontaktformular nicht vorhanden:
  - smartmobil.de

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3.1.3. Vorhandensein Kundenforum

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Vorhandensein eines Kundenforums in Prozent aller untersuchten Anbieter



Mehr als ein Drittel (38%) aller untersuchen Anbieter stellen ein Kundenforum in ihrem Onlineshop zur Verfügung. Bei dem verbleibenden Anteil (62%) der untersuchten Anbieter ist kein Kundenforum verfügbar.

Übersicht aller untersuchten Anbietern

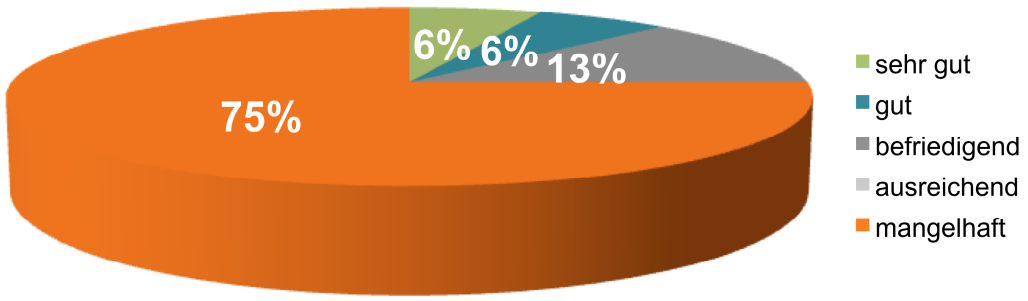
- Kundenforum vorhanden:
  - 1&1, congstar, o2, simyo, Telekom, Vodafone
- Kundenforum nicht vorhanden:
  - BASE, BILDmobil, blau.de, FONIC, FYVE, klarmobil.de, mobook*, MTV Mobile, smartmobil.de, Sparhandy

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3.2. Onlineshop – Chat

Der Chat im Onlineshop der untersuchten Anbieter wurde hinsichtlich der Verfügbarkeit sowie (sofern die Chatfunktion zum Zeitpunkt des Tests vorhanden war) auf Basis von verdeckten Chat-Anfragen (sog. „Mystery Chats“) hinsichtlich Wartezeit, Fachwissen der Berater im Bereich Hardware und Tarife und Kundenumgang bewertet. Dabei wurde auf Basis verschiedener Profile von verschiedenen Nutzergruppen (z.B. Familienvater, Dauersurfer) die Erfüllung unterschiedlicher Bedürfnisse berücksichtigt. Bei den „Mystery Chats“ wurden also die gleichen Nutzerprofile verwendet, die bereits von den Testanrufern bei den Anbieter-Hotlines verwendet wurden. Anders als bei den Testanrufen, wurden hier jedoch die Fragen strikt vorgegeben, da bei einer Chat-Beratung eine deutlich geringere Dynamik herrscht als bei der telefonischen Beratung. Wie bei den Testanrufen wurde auch bei den Anbieter-Chats das Fachwissen und der Kundenumgang anhand der vorgegebenen Fragen bewertet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Chat-Qualität in Prozent aller untersuchten Anbieter



Der Großteil der untersuchten Anbieter (75%) bietet keine (funktionale) Chatfunktion an und wird deshalb im Bereich Chat als „mangelhaft“ bewertet.
Innerhalb der verbleibenden 25% der untersuchten Anbieter werden jeweils 6% mit „sehr gut“ und „gut“ bewertet. 13% der untersuchten Anbieter erhalten im Bereich Chat die Gesamtbewertung „befriedigend“.

Die durchschnittliche Bewertung im Bereich Chat über alle untersuchten Anbieter liegt mit 1,7 Punkten im Bereich „ausreichend“.
Als „sehr gut“ mit 4,8 Punkten wird der Anbieter BASE im Bereich Chat bewertet, gefolgt von dem Anbieter congstar, der mit 3,6 Punkten die Gesamtbewertung „gut“ erreicht.

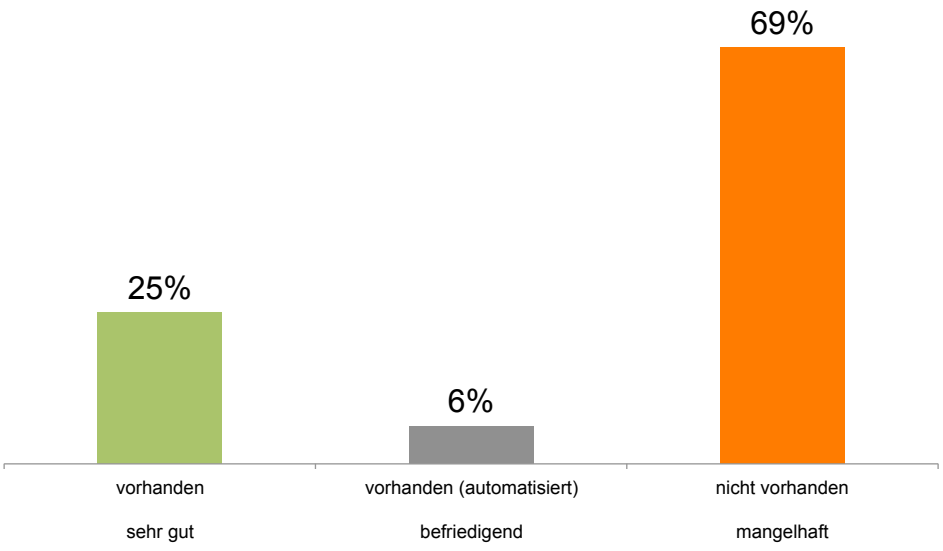
Übersicht Bewertung des Chats im Onlineshop aller untersuchten Anbieter

Anbieter	Bewertung Chat
BASE	4,8
congstar	3,6
Vodafone	3,3
o2	3,1
klarmobil.de	1,4
1&1	1,0**
BILDmobil	1,0**
blau.de	1,0**
FONIC	1,0**
FYVE	1,0**
mobook*	1,0**
MTV Mobile	1,0**
simyo	1,0**
smartmobil.de	1,0**
Sparhandy	1,0**
Telekom	1,0**
Ø	*1,7*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife
**Keine Chatfunktion zum Zeitpunkt des Tests vorhanden

5.3.2.1. Chat-Verfügbarkeit

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Chat-Verfügbarkeit in Prozent aller untersuchten Anbieter



Die Mehrheit der untersuchten Anbieter (69%) bietet (zum Zeitpunkt des durchgeführten Tests) keine Chatfunktion an. Ein Viertel der Anbieter bietet eine nicht-automatisierte Chatfunktion und 6% eine automatisierte Chatfunktion an.

Übersicht aller untersuchten Anbietern

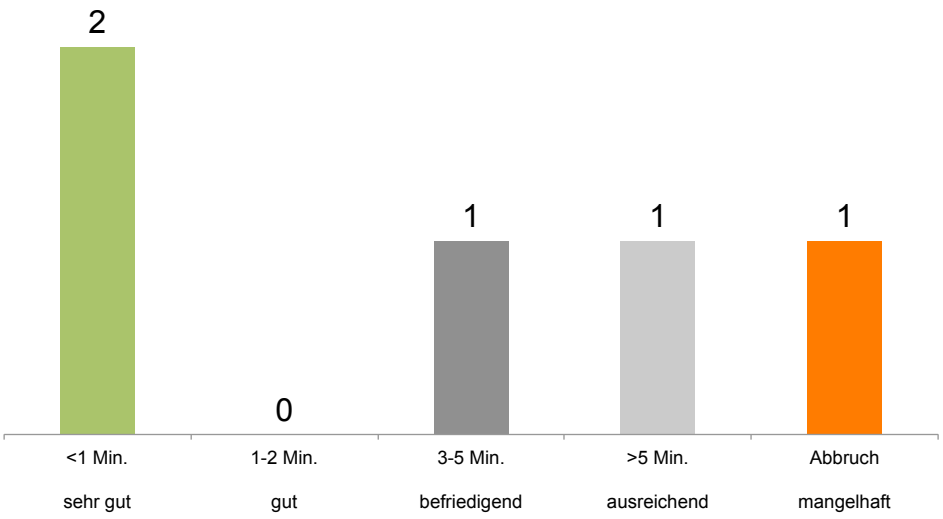
- Chatfunktion:
  - BASE, congstar, klarmobil.de, Vodafone
- Chatfunktion automatisiert:
  - o2
- Chatfunktion nicht vorhanden:
  - 1&1, BILDmobil, blau.de, FONIC, FYVE, mobook*, MTV Mobile, simyo, smartmobil.de, Sparhandy, Telekom

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3.2.2. Chat-Wartezeit

Die Wartezeit bis zum Beginn des Chats wurde auf Basis von jeweils drei verdeckten Chatanfragen pro Anbieter bewertet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Chat-Wartezeit (Anzahl der Anbieter mit verfügbarer Chatfunktion)



Bei zwei der Anbieter, die eine Chatfunktion in ihrem Onlineshop angeben, ist die Wartezeit kürzer als eine Minute und wird somit als „sehr gut“ bewertet. Ein Anbieter erhält für eine Wartezeit von drei bis fünf Minuten die Bewertung „befriedigend“ und ein Anbieter für eine Wartezeit von über fünf Minuten die Bewertung „ausreichend“. Im Falle eines Anbieters wird die Chatfunktion nach deutlich mehr als 5 Minuten Wartezeit mit einem Abbruch beendet und somit als „mangelhaft“ bewertet.

Übersicht Bewertung des Chat-Wartezeit aller untersuchten Anbieter mit verfügbarer Chat-Funktion

Anbieter	Bewertung Wartezeit
congstar	4,8
BASE	4,7
Vodafone	2,5
o2	2,3
klarmobil.de	1,0

5.3.2.3. Beratungsqualität des Chats – Fachwissen Hardware

Um das Fachwissen der Kundenberater im Chat im Bereich Hardware zu ermitteln, wurden insgesamt drei verdeckte Test-Chats bei jedem Anbieter mit verfügbarer Chat-Funktion durchgeführt, wobei auf Basis verschiedener typischer Nutzerprofile (z.B. Familienvater, Dauersurfer) das Fachwissen auch hinsichtlich der Erfüllung verschiedener Bedürfnisse getestet wurde.

Übersicht Bewertung des Fachwissens der Kundenberater (Hardware=H) im Chat aller untersuchten Anbieter mit verfügbarer und funktionaler Chat-Funktion

Anbieter	Bewertung Fachwissen (H)
BASE	4,8
o2	4,0
Vodafone	2,5
congstar	1,0

Bei den vier Anbietern, die eine funktionale Chatfunktion in ihrem Onlineshop anbieten, ergibt sich folgende Rangfolge hinsichtlich des Fachwissens der Kundenberater im Bereich Hardware.
Auf Rang 1 mit 4,8 Punkten und damit der Bewertung „sehr gut“ landet der Anbieter BASE gefolgt von o2, der mit einer Bewertung von 4,0 Punkten und somit „gut“ auf Rang 2 landet. Auf dem dritten Rang befindet sich Vodafone mit der Bewertung „befriedigend“ (2,5). Hier wurde beispielsweise dem „Dauertelefonierer“ und „Vielsurfer“ ein unadäquates Gerät angeboten. congstar landet mit der Bewertung 1,0 („mangelhaft“) auf dem vierten Rang. In allen verdeckten Chat-Anfragen wurde bei congstar im Bereich Hardware die Beratung verweigert bzw. an externe Informationsgeber verwiesen.

5.3.2.4. Beratungsqualität des Chats – Fachwissen Tarife

Das Fachwissen der Kundenberater im Chat im Bereich Tarife wurde analog zum Fachwissen im Bereich Hardware auf Basis der verdeckten Test-Chats bei jedem Anbieter mit verfügbarer Chat-Funktion durchgeführt, wobei auf Basis verschiedener typischer Nutzerprofile (z.B. Familienvater, Dauersurfer) das Fachwissen auch hinsichtlich der Erfüllung verschiedenen Bedürfnisse getestet wurde.

Übersicht Bewertung des Fachwissens der Kundenberater (Tarife=T) im Chat aller untersuchten Anbieter mit verfügbarer und funktionaler Chat-Funktion

Anbieter	Bewertung Fachwissen (T)
BASE	4,7
o2	4,0
Vodafone	3,3
congstar	2,8

Bei der Bewertung des Fachwissens der Kundenberater im Chat im Bereich Tarife ergibt sich die gleiche Rangfolge wie im Bereich Fachwissen bezüglich Hardware.
Der Anbieter BASE liegt mit 4,7 Punkten und damit der Bewertung „sehr gut“ auf Rang 1, gefolgt von dem Anbieter o2, der mit 4,0 hinsichtlich des Fachwissens im Bereich Tarife als „gut“ bewertet wird.
Vodafone landet mit 3,3 Punkten („befriedigend“) erneut auf Rang 3, gefolgt von dem Anbieter congstar, der mit 2,8 Punkten ebenfalls die Bewertung „befriedigend“ erhält.

5.3.2.5. Beratungsqualität des Chats – Kundenumgang

Auf Basis der verdeckten Test-Chats bei jedem Anbieter mit verfügbarer Chat-Funktion wurde die Qualität des Kundenumgangs hinsichtlich Freundlichkeit und Natürlichkeit der Kundenberater bewertet.

Übersicht Bewertung des Kundenumgangs im Chat aller untersuchten Anbieter mit verfügbarer und funktionaler Chat-Funktion

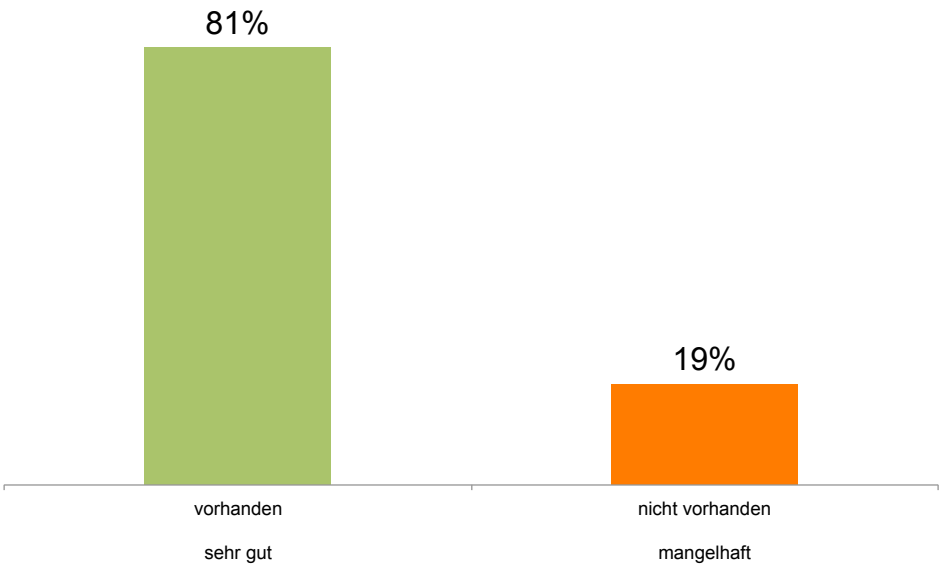
Anbieter	Bewertung Kundenumgang
BASE	4,8
o2	3,0
Vodafone	2,8
congstar	2,7

Bei der Bewertung der Qualität des Kundenumgang bei den vier Anbietern mit verfügbarer und funktionaler Chatfunktion ergibt sich folgende Rangfolge:
Auf Rang 1 mit 4,8 Punkten und damit der Bewertung „sehr gut“ landet der Anbieter BASE, gefolgt von o2, der mit einer Bewertung von 3,0 und somit „befriedigend“ auf Rang 2 landet.
Auf dem dritten Rang befindet sich Vodafone mit der Bewertung „befriedigend“ (2,8), dicht gefolgt von congstar, der mit 2,7 Punkten ebenfalls die Bewertung „befriedigend“ erhält.

5.3.3. Onlineshop – Selfcare

In dem Bereich Selfcare wurde das (Nicht-)Vorhandensein einer Selfcare-Funktion, also die Möglichkeit in einem geschützten Bereich des Onlineshops z.B. Rechnungen einzusehen oder Adressdaten zu ändern, ermittelt.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Selfcare-Verfügbarkeit in Prozent aller untersuchten Anbieter



Die Mehrheit der untersuchten Anbieter (81%) bietet innerhalb ihres Onlineshops einen Selfcare-Bereich und wird somit als „sehr gut“ bewertet.

Übersicht aller untersuchten Anbietern

- Selfcare vorhanden:
  - BASE, BILDmobil, blau.de, congstar, FONIC, FYVE, klarmobil.de, MTV Mobile, o2, simyo, smartmobil.de, Telekom, Vodafone

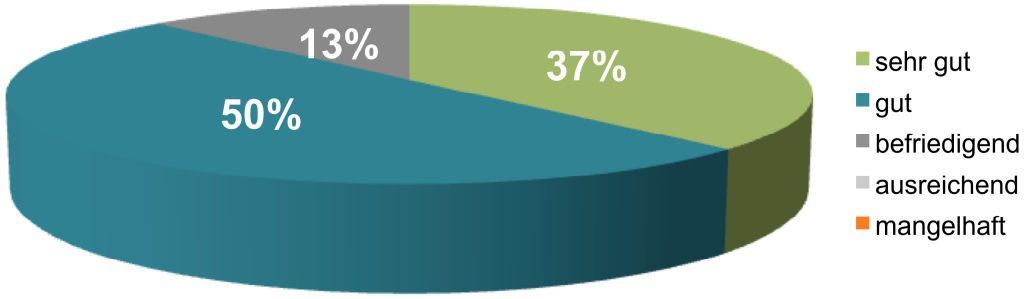
- Selfcare nicht vorhanden:
  - 1&1, mobook*, Sparhandy

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3.4. Onlineshop – Benutzerfreundlichkeit

Um die Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops der untersuchten Anbieter zu bewerten, wurden die jeweiligen Onlineshops hinsichtlich der Qualität der Informationsdarstellung, der generelle Transparenz des Onlineshops sowie der Qualität hinsichtlich des Abschlussprozesses bewertet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt wird die Benutzerfreundlichkeit der Onlineshops der untersuchten Anbieter recht positiv bewertet.
Annähernd 90% (87%) der untersuchten Anbieter erhalten für die Benutzerfreundlichkeit ihres Onlineshops Gesamtbewertungen im Bereich „sehr gut“ und „gut“.
Mehr als ein Drittel (37%) der Anbieter wird mit „sehr gut“ hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops bewertet. Die Hälfte der Anbieter erhält die Bewertung „gut“. Als „befriedigend“ wird die Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops von 13% der Anbieter bewertet. Kein Anbieter erhält die Bewertung „ausreichend“ oder „mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit der Onlineshops der untersuchten Anbieter liegt mit 4,1 Punkten im Bereich „gut“. Die Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit die Bewertung „sehr gut“ erhält der Anbieter smartmobil.de, gefolgt von den Anbietern 1&1 (4,7), FYVE (4,7), o2 (4,7), simyo (4,7) und BASE (4,6), die ebenfalls mit „sehr gut“ bewertet werden.
Als „gut“ wird die Benutzerfreundlichkeit der Onlineshops der Anbieter congstar (4,4), Vodafone (4,4), FONIC (4,1), Telekom (4,1), blau.de (3,7), klarmobil.de (3,7), mobook* (3,7) und Sparhandy (3,7) bewertet.

Übersicht Bewertung der Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops aller untersuchten Anbieter

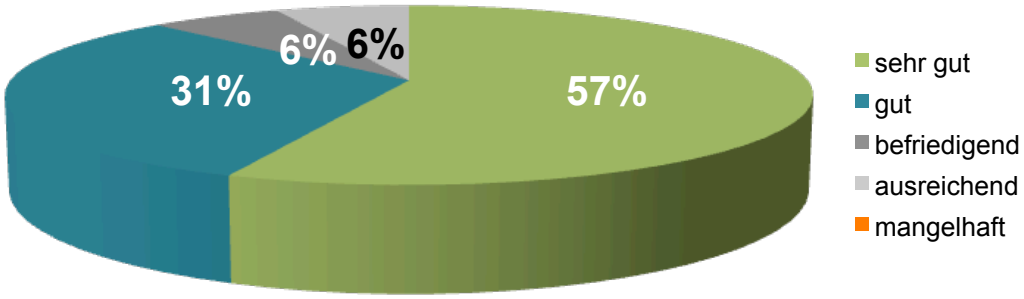
Anbieter	Bewertung Benutzerfr.
smartmobil.de	5,0
1&1	4,7
FYVE	4,7
o2	4,7
simyo	4,7
BASE	4,6
congstar	4,4
Vodafone	4,4
FONIC	4,1
Telekom	4,1
blau.de	3,7
klarmobil.de	3,7
mobook*	3,7
Sparhandy	3,7
BILDmobil	3,2
MTV Mobile	2,7
Ø	*4,1*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3.4.1. Informationsangebot des Onlineshops

In der Dimension Informationsangebot wurde die Qualität der Informationsdarstellung des Onlineshops bewertet. Bewertet wurden zum Beispiel die Tiefe des Informationsangebots oder die Möglichkeit des Downloads von Informationen/Datenblättern.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich des Informationsangebots in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt fällt die Bewertung des Informationsangebots der Onlineshops der untersuchten Anbieter sehr positiv aus. Mehr als die Hälfte der untersuchten Anbieter (57%) erhält für das Informationsangebot in den Onlineshops die Bewertung „sehr gut“. Als „gut“ wird das Informationsangebot der Onlineshops von 31% der Anbieter bewertet. Jeweils 6% der untersuchten Anbieter erhalten die Bewertungen „befriedigend“ und „ausreichend“. Kein Anbieter wird als „mangelhaft“ bewertet.

Die durchschnittliche Bewertung der Qualität des Informationsangebots aller untersuchten Anbieter liegt mit 4,4 im Bereich „gut“.
Die Höchstbewertung von 5,0 Punkten und damit der Bewertung „sehr gut“ erhalten die Anbieter 1&1, congstar, FONIC, FYVE, o2, simyo, smartmobil.de, Telekom und Vodafone.
Als „gut“ bewertet wird das Informationsangebot in den Onlineshops der Anbieter BASE, blau.de, klarmobil.de, mobook* und Sparhandy.

Übersicht Bewertung des Informationsangebots im Onlineshop aller untersuchten Anbieter

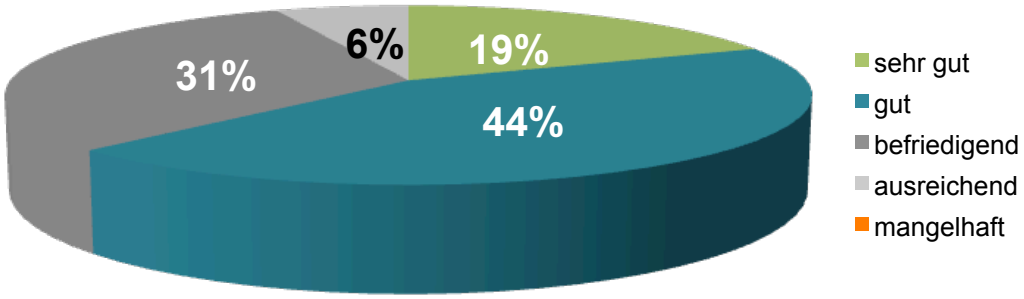
Anbieter	Bewertung Informationsang.
1&1	5,0
congstar	5,0
FONIC	5,0
FYVE	5,0
o2	5,0
simyo	5,0
smartmobil.de	5,0
Telekom	5,0
Vodafone	5,0
BASE	4,0
blau.de	4,0
klarmobil.de	4,0
mobook*	4,0
Sparhandy	4,0
MTV Mobile	3,0
BILDmobil	2,0
Ø	*4,4*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3.4.2. Transparenz des Onlineshops

Um die Transparenz der Onlineshops der untersuchten Anbieter zu bewerten, wurde die generelle Gestaltung des Onlineshops hinsichtlich Klarheit, Verständlichkeit und transparenter Darstellung wichtiger Informationen untersucht.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich der Transparenz in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt erhalten deutlich mehr als die Hälfte (63%) aller untersuchten Anbieter für die Transparenz des Onlineshops Bewertungen in den Bereichen „sehr gut“ und „gut“. Mit „sehr gut“ wird die transparente Gestaltung des Onlineshops von 19% aller Anbieter bewertet. 44% der untersuchten Anbieter erhalten die Bewertung „gut“.
Ungefähr ein Drittel (31%) der untersuchten Anbieter wird hinsichtlich der Transparenz des Onlineshops mit „befriedigend“ bewertet und 6% mit „ausreichend“. Kein Anbieter erhält die Bewertung „mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung der Transparenz des Onlineshops liegt mit 3,8 Punkten im Bereich „gut“.
Die Höchstbewertung von 5,0 Punkten („sehr gut“) erhalten die Anbieter BASE, FYVE und smartmobil.de für die gebotene Transparenz der Onlineshops. Mit „gut“ (4,0 Punkte) werden die Onlineshops der Anbieter 1&1, BILDmobil, congstar, klarmobil.de, o2, simyo und Vodafone hinsichtlich der gebotenen Transparenz bewertet.

Übersicht Bewertung der Transparenz im Onlineshop aller untersuchten Anbieter

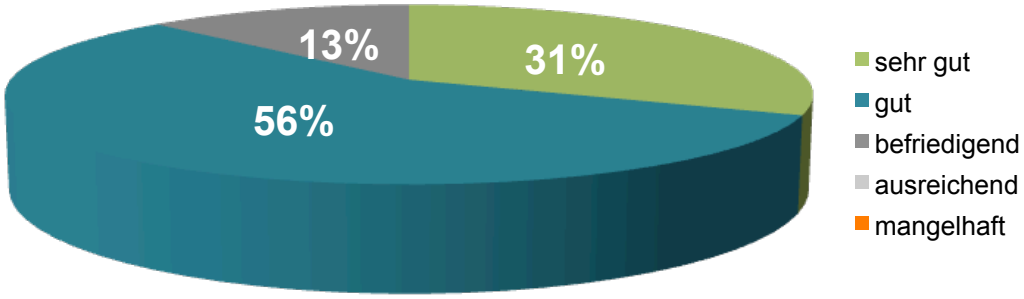
Anbieter	Bewertung Transparenz
BASE	5,0
FYVE	5,0
smartmobil.de	5,0
1&1	4,0
BILDmobil	4,0
congstar	4,0
klarmobil.de	4,0
o2	4,0
simyo	4,0
Vodafone	4,0
blau.de	3,0
FONIC	3,0
mobook*	3,0
Telekom	3,0
Sparhandy	3,0
MTV Mobile	2,0
Ø	*3,8*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3.4.3. Abschlussprozess im Onlineshop

In der Dimension Abschlussprozess wurde die Qualität des Prozesses bei Kaufabschluss hinsichtlich gegebenenfalls auftretender Barrieren und Dauer sowie Komplexität des Bestellvorgangs bewertet.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich der Qualität des Abschlussprozesses in Prozent aller untersuchten Anbieter



Insgesamt ergibt sich bei der Bewertung der untersuchten Anbieter hinsichtlich Qualität des Abschlussprozesses ein recht positives Gesamtbild. 87% aller untersuchten Anbieter erhalten in dieser Dimension die Bewertungen „sehr gut“ oder „gut“. Ungefähr ein Drittel aller Anbieter erhält die Bewertung „sehr gut“. Mehr als die Hälfte (56%) erhält die Bewertung „gut“. Die Qualität des Abschlussprozesses wird bei den verbleibenden 13% aller untersuchten Anbieter als „befriedigend“ bewertet. Kein Anbieter erhält die Bewertung „ausreichend“ oder „mangelhaft“.

Die durchschnittliche Bewertung der Qualität des Abschlussprozesses aller unersuchten Anbieter liegt mit 4,2 Punkten im Bereich „gut“. Mit 5,0 Punkten werden als „sehr gut“ folgende Anbieter bewertet: 1&1, BASE, o2, simyo und smartmobil.de. Die Bewertung „gut“ erhalten die Anbieter blau.de, BILDmobil, congstar, FONIC, FYVE, mobook*, Sparhandy, Telekom und Vodafone.

Übersicht Bewertung Qualität des Abschlussprozesses im Onlineshop aller untersuchten Anbieter

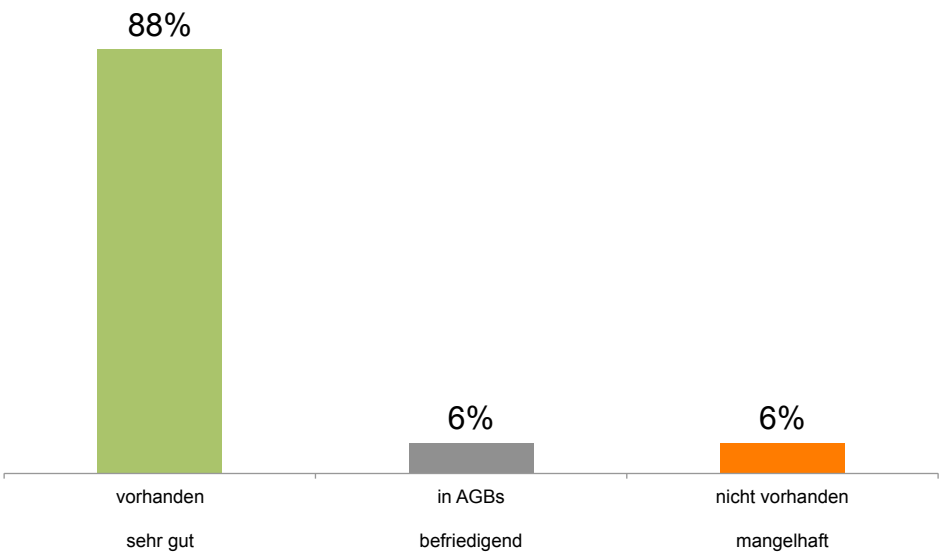
Anbieter	Bewertung Abschlussprozess
1&1	5,0
BASE	5,0
o2	5,0
simyo	5,0
smartmobil.de	5,0
blau.de	4,0
BILDmobil	4,0
congstar	4,0
FONIC	4,0
FYVE	4,0
mobook*	4,0
Sparhandy	4,0
Telekom	4,0
Vodafone	4,0
klarmobil.de	3,0
MTV Mobile	3,0
Ø	*4,2*

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

5.3.5. Onlineshop – Datenschutzerklärung

Um die Qualität der Datensicherheit der untersuchten Anbieter zu bewerten, wurde das (Nicht-)Vorhandensein einer Datenschutzerklärung ermittelt.

Verteilung der Ergebnisse hinsichtlich Vorhandensein einer Datenschutzerklärung in Prozent aller untersuchten Anbieter



Die deutliche Mehrheit der untersuchten Anbieter (88%) stellt eine Datenschutzerklärung an prominenter Stelle bereit. Weitere 6% stellen eine Datenschutzerklärung bereit, allerdings befindet sich diese in den AGBs. Lediglich bei 6% der untersuchten Anbieter ist keine Datenschutzerklärung vorhanden.

Übersicht aller untersuchten Anbietern

- Datenschutzerklärung vorhanden:
  - 1&1, BASE, BILDmobil, blau.de, congstar, FONIC, klarmobil.de, mobook*, o2, simyo, smartmobil.de, Sparhandy, Telekom, Vodafone
- Datenschutzerklärung in AGBs vorhanden:
  - FYVE
- Datenschutzerklärung nicht vorhanden:
  - MTV Mobile

*Anbieter ausschließlich für mobile Datentarife

6. Zusammenfassung

Die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2012 zeigt, dass deutliche Qualitätsunterschiede zwischen den einzelnen untersuchten Anbietern bestehen. Ebenso zeigen sich auch deutliche Unterschiede innerhalb der einzelnen Anbieter zwischen den betrachteten Dimensionen. Eine gute Netzqualität geht nicht zwangsläufig auch mit einer guten Servicequalität einher und auch innerhalb dieser Dimensionen treten teils deutliche Unterschiede zwischen den untersuchten Kategorien auf. So kann ein Anbieter zwar eine qualitativ hochwertige Kunden-Hotline anbieten, dafür jedoch in der Kategorie des Onlineshops oder hinsichtlich des Angebots Mängel aufweisen.

Was die Gesamtqualität der untersuchten Anbieter angeht, besteht insgesamt noch Verbesserungspotenzial. Keiner der 16 untersuchten Anbieter wird mit der Gesamtbewertung „sehr gut“ ausgezeichnet. Fast 40% können jedoch als „gut“ bewertet werden. Über die Hälfte der untersuchten Anbieter liegt hinsichtlich der Gesamtqualität im mittleren Bereich und wird als „befriedigend“ bewertet. Lediglich ein kleiner Teil der untersuchten Anbieter wird als „ausreichend“ bewertet.
An der Spitze des Gesamtrankings liegen Telekom und Vodafone, die jeweils über vier Punkte und damit die Gesamtwertung „gut“ erhalten. Es folgen die Anbieter congstar, o2, BASE und klarmobil.de, die ebenfalls mit „gut“ bewertet werden.
In dem Bereich Netzqualität bestehen deutliche Unterschiede zwischen den vier Netzen der Mobilfunknetzbetreiber Telekom, Vodafone, o2 und
E-Plus. So erhalten Telekom und Vodafone jeweils die Bewertung „gut“, während das Netz von o2 als „befriedigend“ und das E-Plus-Netz als „ausreichend“ bewertet werden. Diese unterschiedliche Netzqualität wirkt sich auch auf die Anbieter, die auf jeweils ein Netz dieser vier zurückgreifen, aus. Deutliche Unterschiede bestehen ebenfalls zwischen der angebotenen Netzqualität für das Telefonieren und das mobile Surfen im Internet sowie zwischen den verschiedenen Gebieten Stadt und Stadt-Land-Mix.

Die durchschnittliche Bewertung der Servicequalität aller 16 untersuchten Mobilfunkanbieter liegt im Bereich „gut“. An der Spitze liegt Vodafone mit einer als „sehr gut“ bewerteten Servicequalität, gefolgt von o2, Telekom, BASE, congstar, klarmobil.de und Sparhandy, deren Service jeweils als „gut“ bewertet wird. Deutliche Unterschiede bestehen auch hier zwischen den untersuchten Kategorien der Servicequalität Angebot, Hotline und Onlineshop sowie den untersuchten Bereichen innerhalb dieser Kategorien.

Für welchen Anbieter sich Verbraucher entscheiden sollten, hängt von individuellen Bedürfnissen ab.
Die SmartChecker Mobilfunkanbieterstudie 2012 ermöglicht es, die verschiedenen Qualitätsparameter der untersuchten Anbieter gezielt einzuschätzen und so die jeweils beste Entscheidung zu treffen.

Impressum

SmartChecker GmbH
Prinzenallee 7
D-40549 Düsseldorf

Tel.: +49 (211) 63 55 41 69
Fax: +49 (221) 63 55 92 51
E-Mail: info@smartchecker.de

Geschäftsführer:
Alexander L.W. Schuster
André Firmenich
Jörg Staggenborg

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:

connect

Stand: März 2012

Anhang

Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	1&1	BASE	blau.de	BILDmobil
Netz	**0,30**				**3,6**	**2,2**	**2,2**	**3,6**
Telefonieren		**0,51**			**3,2**	**2,5**	**2,5**	**3,2**
Stadt			0,47		3,2	2,8	2,8	3,2
Stadt-Land-Mix			0,53		3,2	2,2	2,2	3,2
Mobiles Surfen		**0,49**			**4,0**	**1,9**	**1,9**	**4,0**
Stadt			0,47		4,1	2,7	2,7	4,1
Stadt-Land-Mix			0,53		4,0	1,2	1,2	4,0
Service	**0,70**				**3,1**	**4,2**	**2,9**	**3,0**
Angebot		**0,30**			**2,4**	**3,6**	**1,6**	**1,6**
Tarife			0,60		2,0	4,0	2,0	2,0
Nutzergruppenabdeckung				1,00	*2,0*	*4,0*	*2,0*	*2,0*
Hardware			0,40		3,0	3,0	1,0	1,0
Anzahl				0,30	*3,0*	*3,0*	*1,0*	*1,0*
Vielfalt				0,70	*3,0*	*3,0*	*1,0*	*1,0*
Hotline		**0,20**			**3,3**	**3,9**	**2,3**	**3,4**
Kosten			0,27		2,7	3,0	2,3	2,3
Festnetz (Vertragskunden)				0,15	*2,0*	*2,0*	*3,0*	*3,0*
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,35	*3,0*	*3,0*	*1,0*	*1,0*
Festnetz (Interessenten)				0,15	*2,0*	*4,0*	*3,0*	*3,0*
Mobilfunk (Interessenten)				0,35	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*3,0*
Verfügbarkeit			0,22		3,5	3,9	2,7	4,0
Werktags (Vertragskunden)				0,35	*5,0*	*5,0*	*3,0*	*3,0*
Wochenende (Vertragskunden)				0,15	*5,0*	*5,0*	*2,0*	*3,0*
Werktags (Interessenten)				0,35	*2,0*	*3,0*	*3,0*	*5,0*
Wochenende (Interessenten)				0,15	*2,0*	*2,0*	*2,0*	*5,0*
Wartezeit			0,23		4,0	4,0	1,3	4,5
Beratungsqualität			0,28		3,1	4,8	2,8	3,0
Fachwissen Hardware				0,15	*3,0*	*4,7*	*1,0*	*1,0*
Fachwissen Tarife				0,50	*3,8*	*4,7*	*2,8*	*3,3*
Kundenumgang				0,35	*2,2*	*5,0*	*3,5*	*3,3*
Onlineshop		**0,50**			**3,5**	**4,6**	**3,8**	**3,7**
Kontaktmöglichkeiten			0,19		4,4	3,6	3,6	3,6
eMail-Adresse				0,30	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*3,0*
Kontaktformular				0,50	*5,0*	*5,0*	*5,0*	*5,0*
Kundenforum				0,20	*5,0*	*1,0*	*1,0*	*1,0*
Chat			0,15		1,0	4,8	1,0	1,0
Verfügbarkeit				0,23	*1,0*	*5,0*	*1,0*	*1,0*
Wartezeit				0,24	-	*4,7*	-	-
Fachwissen Hardware				0,06	-	*4,8*	-	-
Fachwissen Tarife				0,21	-	*4,7*	-	-
Kundenumgang				0,26	-	*4,8*	-	-
*Selfcare**			0,18		1,0	5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,24		4,7	4,6	3,7	3,2
Informationen				0,40	*5,0*	*4,0*	*4,0*	*2,0*
Transparenz				0,30	*4,0*	*5,0*	*3,0*	*4,0*
Abschluss				0,30	*5,0*	*5,0*	*4,0*	*4,0*
Datenschutzerklärung			0,24		5,0	5,0	5,0	5,0

Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	congstar	FONIC	FYVE	klarmobil.de
Netz	**0,30**				**4,2**	**2,5**	**3,6**	**3,6**
Telefonieren		**0,51**			**3,7**	**2,0**	**3,2**	**3,2**
Stadt			0,47		3,6	1,2	3,2	3,2
Stadt-Land-Mix			0,53		3,8	2,7	3,2	3,2
Mobiles Surfen		**0,49**			**4,8**	**3,0**	**4,0**	**4,0**
Stadt			0,47		5,0	3,3	4,1	4,1
Stadt-Land-Mix			0,53		4,6	2,8	4,0	4,0
Service	**0,70**				**3,8**	**3,3**	**3,0**	**3,6**
Angebot		**0,30**			**2,8**	**2,2**	**2,2**	**3,2**
Tarife			0,60		3,0	3,0	3,0	3,0
Nutzergruppenabdeckung				1,00	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*3,0*
Hardware			0,40		2,6	1,0	1,0	3,6
Anzahl				0,30	*4,0*	*1,0*	*1,0*	*5,0*
Vielfalt				0,70	*2,0*	*1,0*	*1,0*	*3,0*
Hotline		**0,20**			**3,8**	**3,4**	**3,2**	**3,2**
Kosten			0,27		3,0	3,0	3,0	3,0
Festnetz (Vertragskunden)				0,15	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*3,0*
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,35	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*3,0*
Festnetz (Interessenten)				0,15	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*3,0*
Mobilfunk (Interessenten)				0,35	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*3,0*
Verfügbarkeit			0,22		2,9	2,0	2,0	1,7
Werktags (Vertragskunden)				0,35	*3,0*	*2,0*	*2,0*	*2,0*
Wochenende (Vertragskunden)				0,15	*2,0*	*2,0*	*2,0*	*1,0*
Werktags (Interessenten)				0,35	*3,0*	*2,0*	*2,0*	*2,0*
Wochenende (Interessenten)				0,15	*3,0*	*2,0*	*2,0*	*1,0*
Wartezeit			0,23		4,8	5,0	4,3	5,0
Beratungsqualität			0,28		4,3	3,6	3,4	3,3
Fachwissen Hardware				0,15	*4,0*	*2,3*	*2,0*	*1,0*
Fachwissen Tarife				0,50	*4,3*	*3,5*	*3,3*	*3,5*
Kundenumgang				0,35	*4,5*	*4,2*	*4,2*	*4,0*
Onlineshop		**0,50**			**4,4**	**3,9**	**3,5**	**3,9**
Kontaktmöglichkeiten			0,19		3,8	3,6	3,0	3,6
eMail-Adresse				0,30	*1,0*	*3,0*	*1,0*	*3,0*
Kontaktformular				0,50	*5,0*	*5,0*	*5,0*	*5,0*
Kundenforum				0,20	*5,0*	*1,0*	*1,0*	*1,0*
Chat			0,15		3,6	1,0	1,0	1,4
Verfügbarkeit				0,23	*5,0*	*1,0*	*1,0*	*5,0*
Wartezeit				0,24	*4,8*	-	-	*1,0*
Fachwissen Hardware				0,06	*1,0*	-	-	-
Fachwissen Tarife				0,21	*2,8*	-	-	-
Kundenumgang				0,26	*2,7*	-	-	-
*Selfcare**			0,18		5,0	5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,24		4,4	4,1	4,7	3,7
Informationen				0,40	*5,0*	*5,0*	*5,0*	*4,0*
Transparenz				0,30	*4,0*	*3,0*	*5,0*	*4,0*
Abschluss				0,30	*4,0*	*4,0*	*4,0*	*3,0*
Datenschutzerklärung			0,24		5,0	5,0	3,0	5,0

Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	mobook*	MTV Mobile	o2	simyo
Netz	**0,30**				**4,0**	**2,2**	**2,5**	**2,2**
Telefonieren		**0,51**				**2,5**	**2,0**	**2,5**
Stadt			0,47			2,8	1,2	2,8
Stadt-Land-Mix			0,53			2,2	2,7	2,2
Mobiles Surfen		**0,49**			**4,0**	**1,9**	**3,0**	**1,9**
Stadt			0,47		4,1	2,7	3,3	2,7
Stadt-Land-Mix			0,53		4,0	1,2	2,8	1,2
Service	**0,70**				**3,2**	**2,5**	**4,4**	**3,2**
Angebot		**0,30**			**3,4**	**2,1**	**4,3**	**2,0**
Tarife			0,60		3,0	2,0	4,0	2,0
Nutzergruppenabdeckung				1,00	*3,0*	*2,0*	*4,0*	*2,0*
Hardware			0,40		4,0	2,3	4,7	2,0
Anzahl				0,30	*4,0*	*3,0*	*4,0*	*2,0*
Vielfalt				0,70	*4,0*	*2,0*	*5,0*	*2,0*
Hotline		**0,20**			**3,1**	**2,9**	**4,2**	**3,0**
Kosten			0,27		3,0	3,2	3,2	3,0
Festnetz (Vertragskunden)				0,15	*3,0*	*2,0*	*3,0*	*3,0*
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,35	*3,0*	*1,0*	*3,0*	*3,0*
Festnetz (Interessenten)				0,15	*3,0*	*5,0*	*4,0*	*3,0*
Mobilfunk (Interessenten)				0,35	*3,0*	*5,0*	*3,0*	*3,0*
Verfügbarkeit			0,22		1,7	2,7	4,0	2,0
Werktags (Vertragskunden)				0,35	*2,0*	*3,0*	*5,0*	*2,0*
Wochenende (Vertragskunden)				0,15	*1,0*	*2,0*	*5,0*	*2,0*
Werktags (Interessenten)				0,35	*2,0*	*3,0*	*3,0*	*2,0*
Wochenende (Interessenten)				0,15	*1,0*	*2,0*	*3,0*	*2,0*
Wartezeit			0,23		3,0	3,2	5,0	4,0
Beratungsqualität			0,28		4,3	2,7	4,6	2,9
Fachwissen Hardware				0,15	*5,0*	*2,0*	*3,7*	*2,2*
Fachwissen Tarife				0,50	*3,8*	*2,5*	*4,7*	*2,3*
Kundenumgang				0,35	*4,7*	*3,3*	*4,8*	*4,0*
Onlineshop		**0,50**			**3,1**	**2,5**	**4,5**	**4,1**
Kontaktmöglichkeiten			0,19		3,6	3,0	4,4	3,8
eMail-Adresse				0,30	*3,0*	*1,0*	*3,0*	*1,0*
Kontaktformular				0,50	*5,0*	*5,0*	*5,0*	*5,0*
Kundenforum				0,20	*1,0*	*1,0*	*5,0*	*5,0*
Chat			0,15		1,0	1,0	3,1	1,0
Verfügbarkeit				0,23	*1,0*	*1,0*	*3,0*	*1,0*
Wartezeit				0,24	-	-	*2,3*	-
Fachwissen Hardware				0,06	-	-	*4,0*	-
Fachwissen Tarife				0,21	-	-	*4,0*	-
Kundenumgang				0,26	-	-	*3,0*	-
*Selfcare**			0,18		1,0	5,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,24		3,7	2,7	4,7	4,7
Informationen				0,40	*4,0*	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Transparenz				0,30	*3,0*	*2,0*	*4,0*	*4,0*
Abschluss				0,30	*4,0*	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Datenschutzerklärung			0,24		5,0	1,0	5,0	5,0

Übersicht Bewertung aller untersuchten Anbieter

Parameter	Gewichtung				Bewertung			
	Main	Sub I	Sub II	Sub III	smartmobil.de	Sparhandy	Telekom	Vodafone
Netz	**0,30**				**3,6**	**3,0**	**4,2**	**3,6**
Telefonieren		**0,51**			**3,2**	**2,8**	**3,7**	**3,2**
Stadt			0,47		3,2	2,7	3,6	3,2
Stadt-Land-Mix			0,53		3,2	2,9	3,8	3,2
Mobiles Surfen		**0,49**			**4,0**	**3,3**	**4,8**	**4,0**
Stadt			0,47		4,1	3,7	5,0	4,1
Stadt-Land-Mix			0,53		4,0	3,0	4,6	4,0
Service	**0,70**				**3,2**	**3,5**	**4,3**	**4,5**
Angebot		**0,30**			**2,5**	**4,4**	**5,0**	**4,7**
Tarife			0,60		3,0	4,0	5,0	5,0
Nutzergruppenabdeckung				1,00	*3,0*	*4,0*	*5,0*	*5,0*
Hardware			0,40		1,7	5,0	5,0	4,3
Anzahl				0,30	*1,0*	*5,0*	*5,0*	*5,0*
Vielfalt				0,70	*2,0*	*5,0*	*5,0*	*4,0*
Hotline		**0,20**			**2,9**	**3,1**	**3,8**	**4,1**
Kosten			0,27		3,0	3,0	4,0	5,0
Festnetz (Vertragskunden)				0,15	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*5,0*
Mobilfunk (Vertragskunden)				0,35	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*5,0*
Festnetz (Interessenten)				0,15	*3,0*	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Mobilfunk (Interessenten)				0,35	*3,0*	*3,0*	*5,0*	*5,0*
Verfügbarkeit			0,22		2,0	1,7	4,2	5,0
Werktags (Vertragskunden)				0,35	*2,0*	*2,0*	*5,0*	*5,0*
Wochenende (Vertragskunden)				0,15	*2,0*	*1,0*	*5,0*	*5,0*
Werktags (Interessenten)				0,35	*2,0*	*2,0*	*3,0*	*5,0*
Wochenende (Interessenten)				0,15	*2,0*	*1,0*	*4,0*	*5,0*
Wartezeit			0,23		3,3	3,0	3,7	3,0
Beratungsqualität			0,28		3,2	4,3	3,3	3,3
Fachwissen Hardware				0,15	*2,5*	*5,0*	*2,5*	*3,0*
Fachwissen Tarife				0,50	*3,5*	*3,8*	*3,0*	*3,3*
Kundenumgang				0,35	*3,2*	*4,7*	*4,2*	*3,5*
Onlineshop		**0,50**			**3,8**	**3,1**	**4,1**	**4,5**
Kontaktmöglichkeiten			0,19		1,6	3,6	4,4	4,4
eMail-Adresse				0,30	*3,0*	*3,0*	*3,0*	*3,0*
Kontaktformular				0,50	*1,0*	*5,0*	*5,0*	*5,0*
Kundenforum				0,20	*1,0*	*1,0*	*5,0*	*5,0*
Chat			0,15		1,0	1,0	1,0	3,3
Verfügbarkeit				0,23	*1,0*	*1,0*	*1,0*	*5,0*
Wartezeit				0,24	-	-	-	*2,5*
Fachwissen Hardware				0,06	-	-	-	*2,5*
Fachwissen Tarife				0,21	-	-	-	*3,3*
Kundenumgang				0,26	-	-	-	*2,8*
*Selfcare**			0,18		5,0	1,0	5,0	5,0
Benutzerfreundlichkeit			0,24		5,0	3,7	4,1	4,4
Informationen				0,40	*5,0*	*4,0*	*5,0*	*5,0*
Transparenz				0,30	*5,0*	*3,0*	*3,0*	*4,0*
Abschluss				0,30	*5,0*	*4,0*	*4,0*	*4,0*
Datenschutzerklärung			0,24		5,0	5,0	5,0	5,0