

# Serviceprofil: Mobilfunkanbieter 2014

# 2,24

Branchenwert Globalzufriedenheit 2014



## Discounter haben die zufriedensten Kunden

Die Globalzufriedenheit mit Mobilfunkanbietern zeigt sich 2014 im Vergleich zum Vorjahr unverändert, während die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis leicht ansteigt.

Wie schon seit Jahren finden sich die zufriedensten Kunden bei den Discountern. Den Topwert in dieser Kategorie sichert sich in diesem Jahr Fonic mit einem Globalzufriedenheitswert von 1,96, dicht gefolgt von Aldi Talk (1,97), congstar (1,99)

und simyo (2,01). Besonders die flexiblen und günstigen Tarife schlagen sich in den guten Werten nieder. Unter den Resellern, die sich auf einem ähnlichen Zufriedenheitsniveau wie die Gesamtbranche bewegen, erreicht 1&1 den besten Wert (1,99). Bei den Direktanbietern hat T-Mobile die zufriedensten Kunden. Hierbei wird in erster Linie die gute Netzabdeckung honoriert.

### Branchensteckbrief

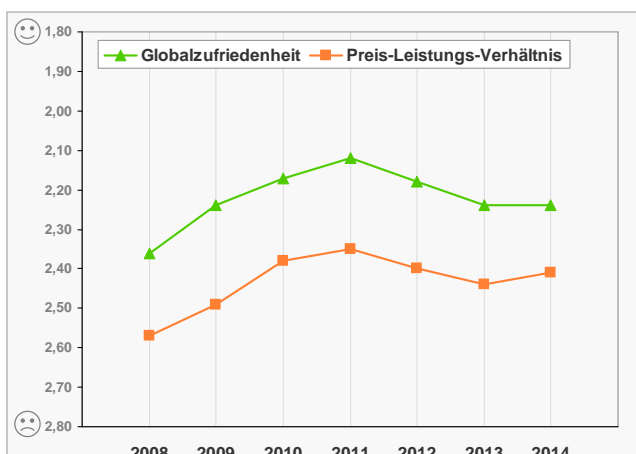
Geführte Interviews: 3.420

Erhebungsmethode:  
Onlineinterviews (CAWI)

Grundgesamtheit:  
Bevölkerung 16 - 69 Jahre

Erhebungszeitraum:  
01.04.2014 bis 15.04.2014

## Globalzufriedenheit und Preis-Leistungs-Verhältnis im Zeitverlauf



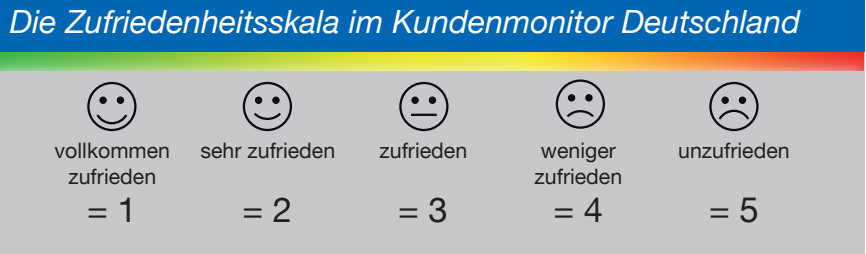
## Globalzufriedenheit nach Branchensegmenten

Branchendurchschnitt Globalzufriedenheit		2,24	Topwert	Anbieter
Discounter	1,98	1,96	Fonic <sup>1</sup>	
Reseller	2,24	1,99	1&1	
Netzbetreiber	2,37	2,18	T-Mobile	

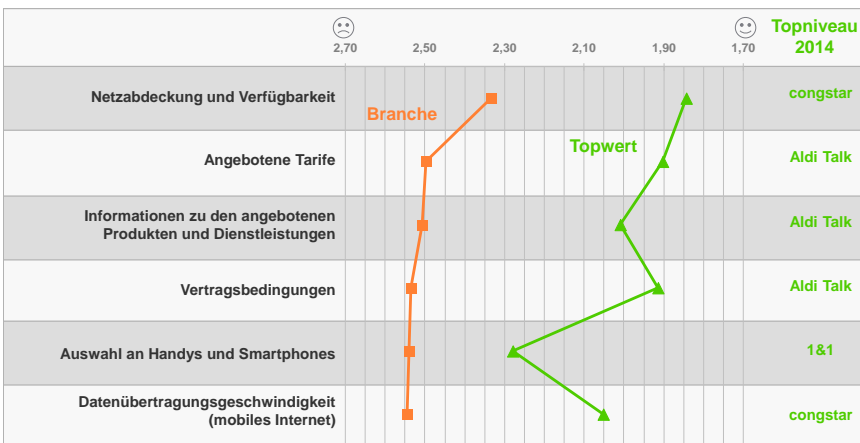
Aussagekräftige Ergebnisse liegen außerdem vor für:  
Aldi Talk, Base, blau.de, congstar, E-Plus, mobilcom-debitel, O<sub>2</sub>, Simyo und Vodafone

<sup>1</sup> Kein signifikanter Unterschied zu Aldi Talk, 1&1, congstar, simyo, blau.de

Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

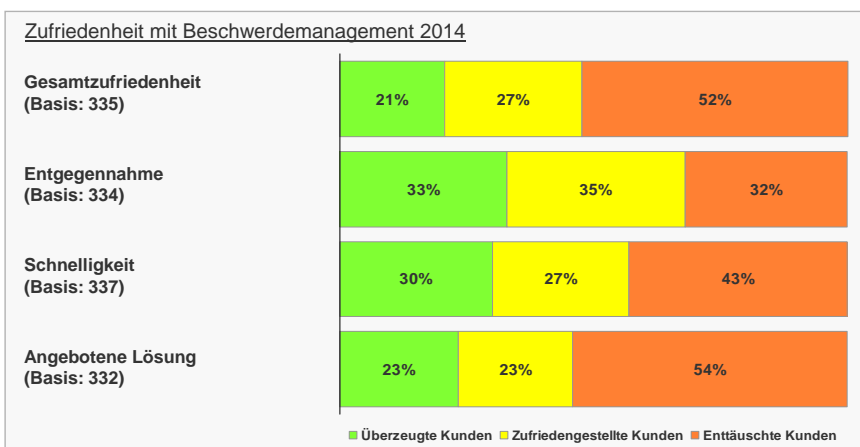


### Leistungsmerkmale: Branchen und Topniveaus



Auch bei den meisten Leistungsmerkmalen entfällt der Bestwert auf einen Discounter. Während bei der Auswahl an Handys und Smartphones mit 1&1 noch ein Reseller punkten kann, hält Aldi-Talk die Spitzenposition bei Preis-Leistungs-Verhältnis, angebotenen Tarifen und den Vertragsbedingungen. In Sachen Netzabdeckung und Datenübertragungsgeschwindigkeit erhält congstar die höchsten Zufriedenheitswerte. Dies ist nicht verwunderlich, da congstar das Telekomnetz nutzt, welches unter den vier Netzen die höchsten Zufriedenheitswerte erzielt.

### Mobilfunkkunden sind mit dem Beschwerdemanagement nicht zufrieden



Deutlich weniger zufrieden als mit den oben genannten Merkmalen sind die Mobilfunkkunden mit dem Beschwerdemanagement. Zwar wendet sich nur gut jeder Zehnte mit einer Beschwerde an seinen Anbieter, jedoch können diese insbesondere mit den dann angebotenen Lösungen nur wenig überzeugen.