

Netzqualität zentraler Treiber der Zufriedenheit von Mobilfunkkunden, Telekom bietet bestes Netz



München, 1. August 2013 – Die Zufriedenheit von Mobilfunkkunden wird immer stärker von der Netzqualität beeinflusst. Zu diesem Ergebnis kommt eine Befragung von 3.289 Mobilfunkkunden im Rahmen des Kundenmonitor Deutschland 2013, der umfassendsten Verbraucherbefragung zur Kundenzufriedenheit in Deutschland. So erzielen die Deutsche Telekom und die Telekom-Discountermarke Congstar sowohl bei der Netzabdeckung und -verfügbarkeit als auch bei der Globalzufriedenheit Spitzenplatzierungen. Congstar setzt sich mit einem Globalzufriedenheitswert von 1,86 auf einer Skala von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5) zum dritten Mal in Folge an die Spitze der Discounter, gefolgt von Aldi Talk und Fonice. Unter den Direktkundenmarken der vier Netzbetreiber erreicht erstmals die Deutsche Telekom den Bestwert (2,23) vor O₂, Base, E-Plus und Vodafone. 1&1 als größter Reseller im Mobilfunkmarkt hält sich mit einem Mittelwert von 1,99 weiterhin oberhalb der 2,00-Marke und wird von seinen Kunden hinsichtlich der Globalzufriedenheit noch vor den Discountern Blau.de und Simyo angesiedelt.

Während die Telekom ihr Niveau aus dem Vorjahr halten kann, verzeichnen insbesondere die fusionswilligen Anbieter E-Plus und O₂ Verluste in der Kundenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr. „Diese Ergebnisentwicklung lässt sich vor allem aus der Zufriedenheit mit der Netzqualität ableiten. Auffällig ist in diesem Jahr die große Spanne nach Mobilfunknetz“, so Studienleiter Matthias Metje. 72 Prozent der Kunden, die das Netz der Telekom nutzen, sind mit der Netzabdeckung und -verfügbarkeit „vollkommen zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. Das D2-Netz von Vodafone (59 Prozent) und die Netze von O₂ (48 Prozent) sowie E-Plus (46 Prozent) folgen abgeschlagen. Die gestiegene Bedeutung der Netzqualität wird auch bei Betrachtung der Wechselgründe im Zeitverlauf bestätigt. Aktuell geben 19 Prozent der wechselwilligen Kunden die schlechte Netzabdeckung des jetzigen Anbieters als Wechselgrund an. 2008 lag der Anteil nur bei vier Prozent. Die deutliche Zunahme der mobilen Internetnutzung erfordert daher eine weitere Verbesserung der Netzqualität. Die größten Zufriedenheitstreiber bei den Marken Congstar und Base sind schon jetzt die Netzabdeckung und Datenübertragungsgeschwindigkeit für mobiles Internet.

Weiterhin zahlen neben der Netzqualität das Preis-Leistungs-Verhältnis, die Vertragsbedingungen sowie das Tarifangebot am stärksten auf die Globalzufriedenheit von Mobilfunkkunden ein. So überzeugen insbesondere die Discounter durch eine klare Struktur und Transparenz ihres Tarifangebots, was sich in der hohen Zufriedenheit ihrer Kunden mit den Vertragsbedingungen und den Informationen zu den angebotenen Produkten niederschlägt. Dass ein No-frills-Konzept im Mobilfunkmarkt nicht auf Kosten der Qualität gehen muss, zeigt die hohe Zufriedenheit der Discounterkunden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Anbieters.

Studiensteckbrief:

Im Mai 2013 wurden bundesweit 3.289 Onlineinterviews mit Kunden von Mobilfunkanbietern im Alter von 16 bis 69 Jahren durchgeführt. Die Befragung erfolgte im Rahmen der Benchmarkingstudie Kundenmonitor Deutschland, die jährlich vom unabhängigen Forschungsinstitut ServiceBarometer in München herausgegeben wird. Im ausführlichen Branchenbericht sind zahlreiche Kennzahlen der Kundenorientierung und Servicequalität enthalten, u. a. zu Kundenzufriedenheit, Kundenbindung, Preis-Leistungs-Verhältnis, Wettbewerbsvorteilen, Kontaktqualität, Wechselverhalten und Beschwerden. Die Gesamtveröffentlichung des Kundenmonitor Deutschland zu mehr als 20 Branchen aus Handel, Finanzdienstleistungen, Logistik, Telekommunikation und Infrastruktur erfolgt im September 2013.

Mehr Informationen zum Kundenmonitor Deutschland stehen Ihnen auf der Studienwebsite www.kundenmonitor.de zum Download zur Verfügung.

Pressekontakt:

Gabriele Müller
ServiceBarometer AG
Gottfried-Keller-Str. 35
81245 München
Telefon: 089 / 89 66 69-15
E-Mail: presse@servicebarometer.de

ServiceBarometer AG – Forschungsauftrag

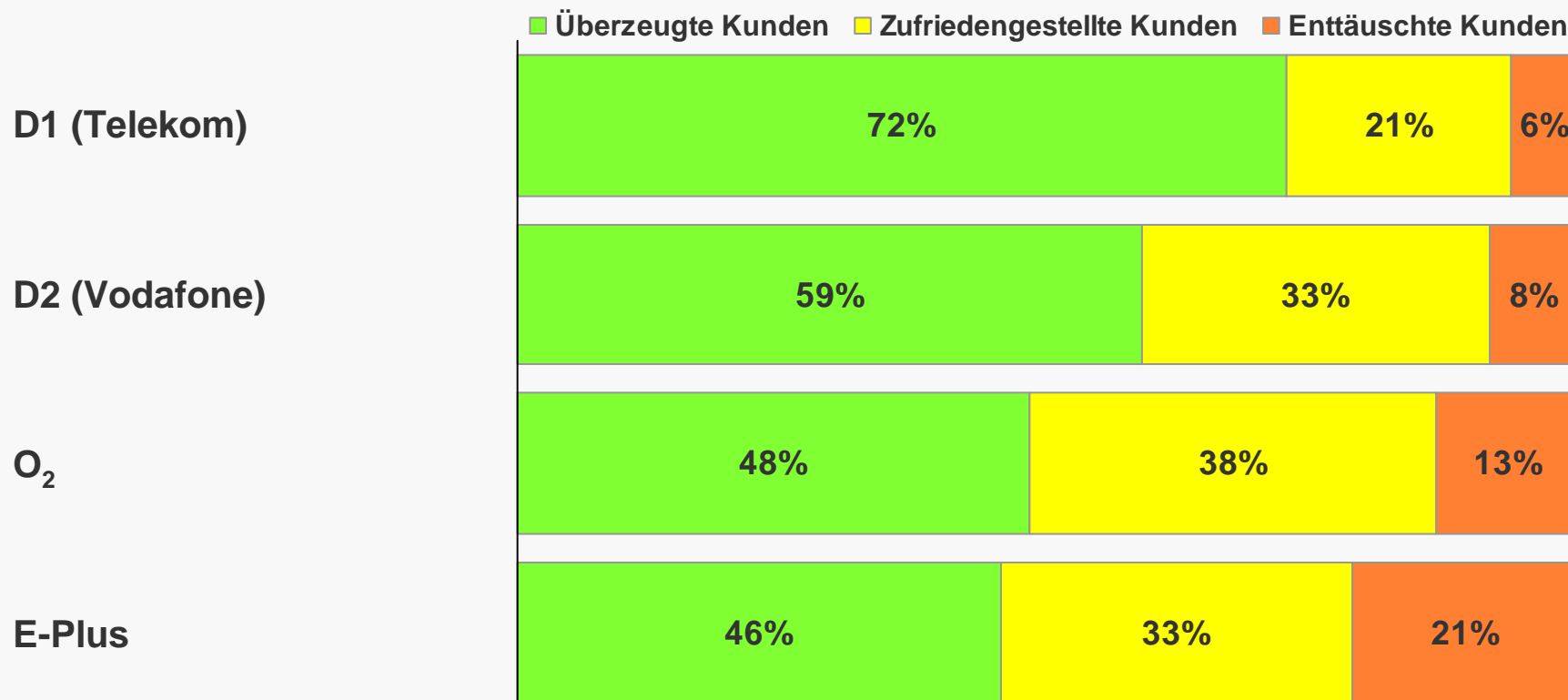
Beim Kundenmonitor Deutschland steht die Erforschung der Marktgegebenheiten in bestimmten Branchen auf Basis wissenschaftlich begründeter Methoden im Vordergrund. Das Forscherteam von ServiceBarometer AG liefert hierzu detaillierte Daten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung in Deutschland. Die Benchmarkingdatenbank des Kundenmonitor Deutschland mit Zeitreihen zur Kundenorientierung von Unternehmen aus über 100 Branchen ist seit 1992 eine verlässliche Quelle für wissenschaftliche und unternehmensspezifische Analysen. Zahlreiche Unternehmen nutzen die Ergebnisse dieser unabhängigen Marktstudie zum Vergleich mit Wettbewerbern, zur Identifikation von Leistungsdefiziten und Gefahren sowie als Input für das eigene Kennzahlensystem.

www.servicebarometer.de

Höchste Zufriedenheit mit dem D1-Netz der Telekom; O₂- und E-Plus-Netz abgeschlagen



Zufriedenheit mit der Netzabdeckung/-verfügbarkeit 2013 nach Mobilfunknetz



Fragestellungen:

„Wie zufrieden sind Sie mit der Netzabdeckung und -verfügbarkeit Ihres Mobilfunkanbieters?“

„In welchem Netz telefonieren Sie bei Ihrem Mobilfunkanbieter, d. h. welches Netz nutzt Ihr Mobilfunkanbieter?“

Überzeugte Kunden = „Vollkommen zufrieden“/„Zufrieden“

Zufriedengestellte Kunden = „Zufrieden“

Enttäuschte Kunden = „Weniger zufrieden“/„Unzufrieden“

Kundenmonitor Deutschland 2013

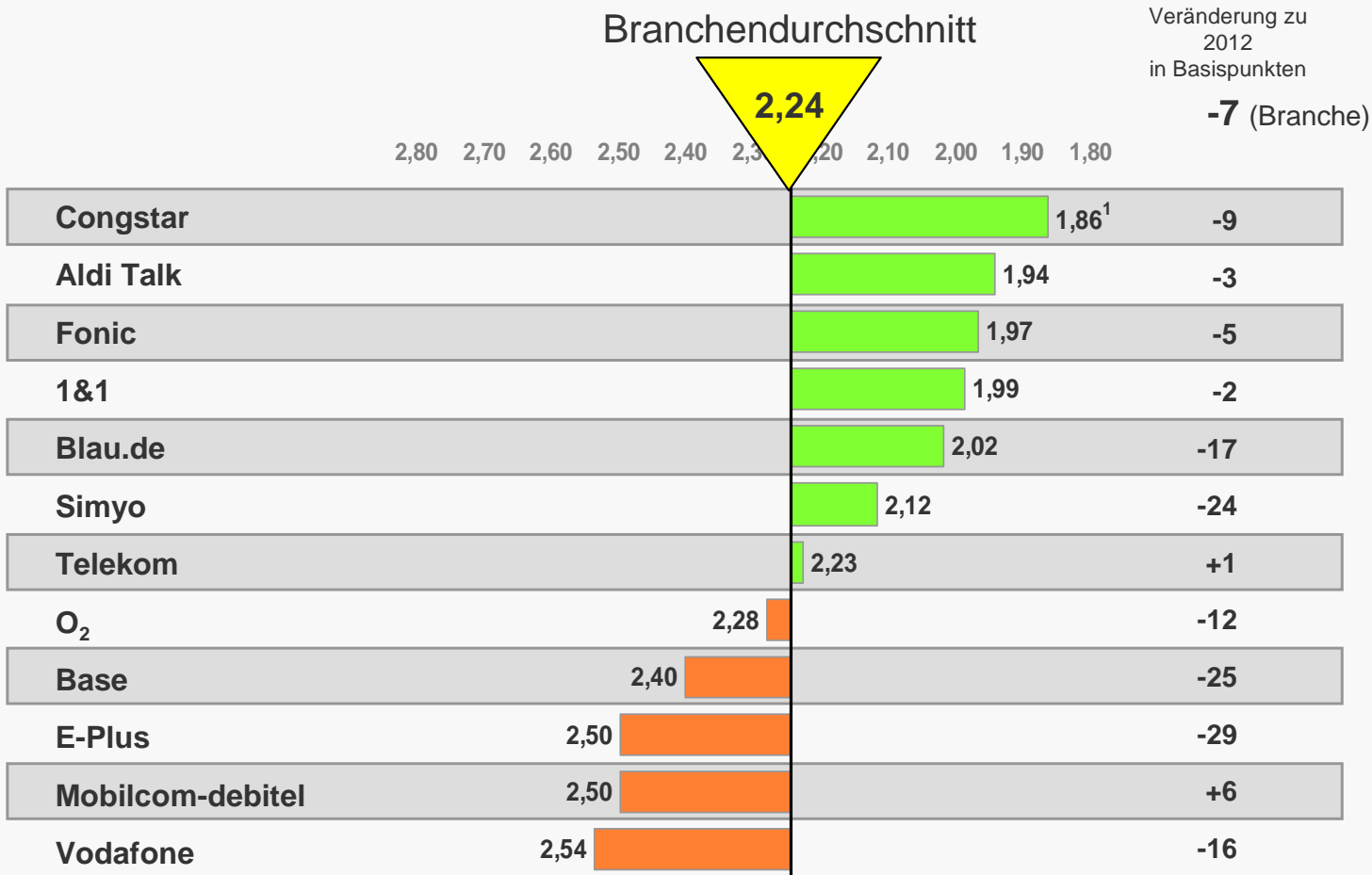
Quelle:
Kundenmonitor Deutschland 2013
Basis: 3.289 Interviews zu Mobilfunkanbietern (CAWI)
Befragungszeitraum: Mai 2013

Made by  ServiceBarometer AG

Mobilfunkdiscounter erzielen Topwerte bei der Globalzufriedenheit



Vergleich der Globalzufriedenheit Mobilfunkanbieter 2013



„Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen von ... insgesamt? Sind Sie ...“

Mittelwerte von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

Anbieter mit mindestens 100 Befragten

¹ Kein signifikanter Unterschied zu Aldi Talk, Fonic, 1&1, Blau.de

Basis: 3.289 Befragte zwischen 16 und 69 Jahre (CAWI)
Befragungszeitraum: Mai 2013