

**BESTENS AUFGELEGT:**

Mit dem richtigen Anbieter können alle Smartphone-Funktionen voll ausgeschöpft werden



STUDIE

# Mobil stets gut verbunden

Welche Mobilfunkanbieter ihre Kundinnen und Kunden in besonderem Maße zufriedenstellen, zeigt die aktuelle Fairness-Studie

von THORSTEN JACOBS

Die Branche steht nicht still. Auch im neuen Jahr gibt es für Smartphone-Nutzerinnen und -Nutzer wieder eine Fülle von Trends und Neuigkeiten. So wird zum Beispiel bei den Geräten erwartet, dass die sogenannten Fold- und Flip-Phones, also die faltbaren Handys, an Beliebtheit zunehmen werden. Wer die größere Empfindlichkeit und den höheren Preis für Klappgeräte in Kauf nehmen mag, wird mit neuester Technik und großzügigen Displays belohnt.

Vielleicht noch revolutionärer aber ist die Neuerung, die Ende 2024 europaweit in Kraft treten soll: die Einführung des einheitlichen Ladekabels als EU-Standard. So sollen sich in Zukunft sämtliche Geräte – von Smartphones über Tablets, Spielekonsolen, Digitalkameras bis hin zu Kopfhörern – mit ein und demselben Kabel aufladen lassen können. Das dürfte langfristig nicht nur für weniger Elektroschrott sorgen. Es wird vor allem auch die Nerven der Verbraucher schonen, die bisher für jedes Gerät ein separates Kabel vorhalten und dafür x Schubladen durchwühlen mussten.

**Guter Service und attraktive Produkte.** Faltbare Smartphones und einheitliche Ladekabel nutzen allerdings wenig, wenn nicht auch die Netzanbindung stimmt. Noch immer gibt es weiße Flecken auf der Landkarte, wo weder 4G/LTE-

oder gar 5G-Empfang verfügbar ist. Das weiß jeder, der in entlegeneren Gegenden mit dem Smartphone telefonieren oder im Internet surfen möchte. Wann die Netzbetreiber in Deutschland – Telekom, Vodafone und Telefónica – so weit sind, auch die bislang schlecht versorgten Gebiete flächendeckend anzuschließen, wird nur eine Frage der Zeit sein. Gleichwohl haben alle Mobilfunkanbieter, ob mit oder ohne eigenes Netz, genügend andere Möglichkeiten, ihre Kundinnen und Kunden von sich zu überzeugen: nämlich mit Fairness und modernen Produkten, gutem Service und attraktiven Tarifen.

**Welche Mobilfunkanbieter sind besonders fair?** Wer überzeugt mit hoher Kundenorientierung und wer ist auch bei Schwierigkeiten und Problemen stets verlässlich zur Stelle? Diesen und anderen Fragen sind FOCUS MONEY und das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue auch in diesem Jahr in der großen Fairness-Studie nachgegangen. Im Rahmen der breit angelegten Befragung im Dezember 2023 haben Kundinnen und Kunden ihre Anbieter detailliert bewertet. Ob Produktangebot, Beratung, Kundenservice, Kommunikation, Netzqualität oder Preispolitik – in den sechs Teilkategorien werden die Stärken und Schwächen der Vertragspartner sichtbar (s. Tabellen).

Besonders gepunktet haben die Unternehmen im Schnitt mit dem Produkt- und Leistungsangebot. Dagegen besteht beim Service nach wie vor Verbesserungspotenzial. Insgesamt zeigt sich, dass die kleineren oder günstigeren Anbieter den Platzhirschen insgesamt in nichts nachstehen. Ein „Sehr Gut“ in allen Einzelrankings sowie auch in der 5-Jahres-Wertung schafften 1&1 und Tchibo MOBIL. ■ ▷

## 5-Jahres-Wertung

### Acht Langzeitsieger

Das 5-Jahres-Ranking zeigt, welche Anbieter dauerhaft überzeugen können. Hier sind diejenigen Anbieter aufgeführt, die es in den letzten fünf Jahren durchgehend in die Gesamtsiegerliste geschafft haben – und dabei mindestens dreimal mit der Bestnote „Sehr Gut“ bewertet wurden.

1&1, ALDI TALK, congstar und Tchibo MOBIL ist es sogar gelungen, in jedem der fünf betrachteten Jahre die Note „Sehr Gut“ zu erzielen. LIDL CONNECT und die Deutsche Telekom haben es jeweils viermal zur Bestnote gebracht. Vervollständigt wird die Reihe der ausgezeichneten Langzeitsieger durch FONIC und otelo.



### 5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	LIDL CONNECT
Sehr Gut	otelo
Sehr Gut	Tchibo MOBIL

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

## RANKING

### Ganz ausgezeichnet – die besten Anbieter

Zehn Mobilfunkanbieter sind laut Kundenbewertung „sehr gut“. Neben einer Reihe von Anbietern, die sich seit Langem in der Spitzengruppe etabliert haben, ist in diesem Jahr auch das erstmalig in der Studie vertretene Unternehmen ja! mobil auf Anhieb ganz vorn mit dabei.

Ortel Mobile und winSIM stiegen von „Gut“ zu „Sehr Gut“ auf. Den umgekehrten Weg haben LIDL CONNECT, O2 und Vodafone genommen und sind nun mit weiteren acht entsprechend Platzierten in „guter“ Gesellschaft. Im Durchschnitt hat sich die Branche im Vergleich zum Vorjahr leicht verschlechtert.

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	netzclub
Sehr Gut	Ortel Mobile
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	winSIM
Gut	AY YILDIZ
Gut	Blau
Gut	freenet Mobilfunk
Gut	LIDL CONNECT
Gut	NettoKOM
Gut	O2
Gut	otelo
Gut	PremiumSIM
Gut	simplytel
Gut	smartmobil.de
Gut	Vodafone

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

## So wurden die Rankings ermittelt

Für die 13. Fairness-Studie zu Mobilfunkverträgen hat ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY 3036 Kunden befragt. Sie bewerteten 32 namhafte Anbieter. Dabei gaben sie 3497 Urteile zu insgesamt 21 Service- und Leistungsmerkmalen ab.

Die Bewertung dieser Attribute dient dazu, Fairness messbar zu machen und quantitativ zu erfassen. Wie intensiv die Kundenbindungstreiber wirken, hat die Studie anhand einer Relevanzanalyse für die Branche insgesamt und für jeden einzelnen Anbieter ermittelt. Jeder Teilnehmer des Online-Panels durfte bis zu zwei Anbieter bewerten, bei denen er in den vergangenen zwölf Monaten Kunde war.

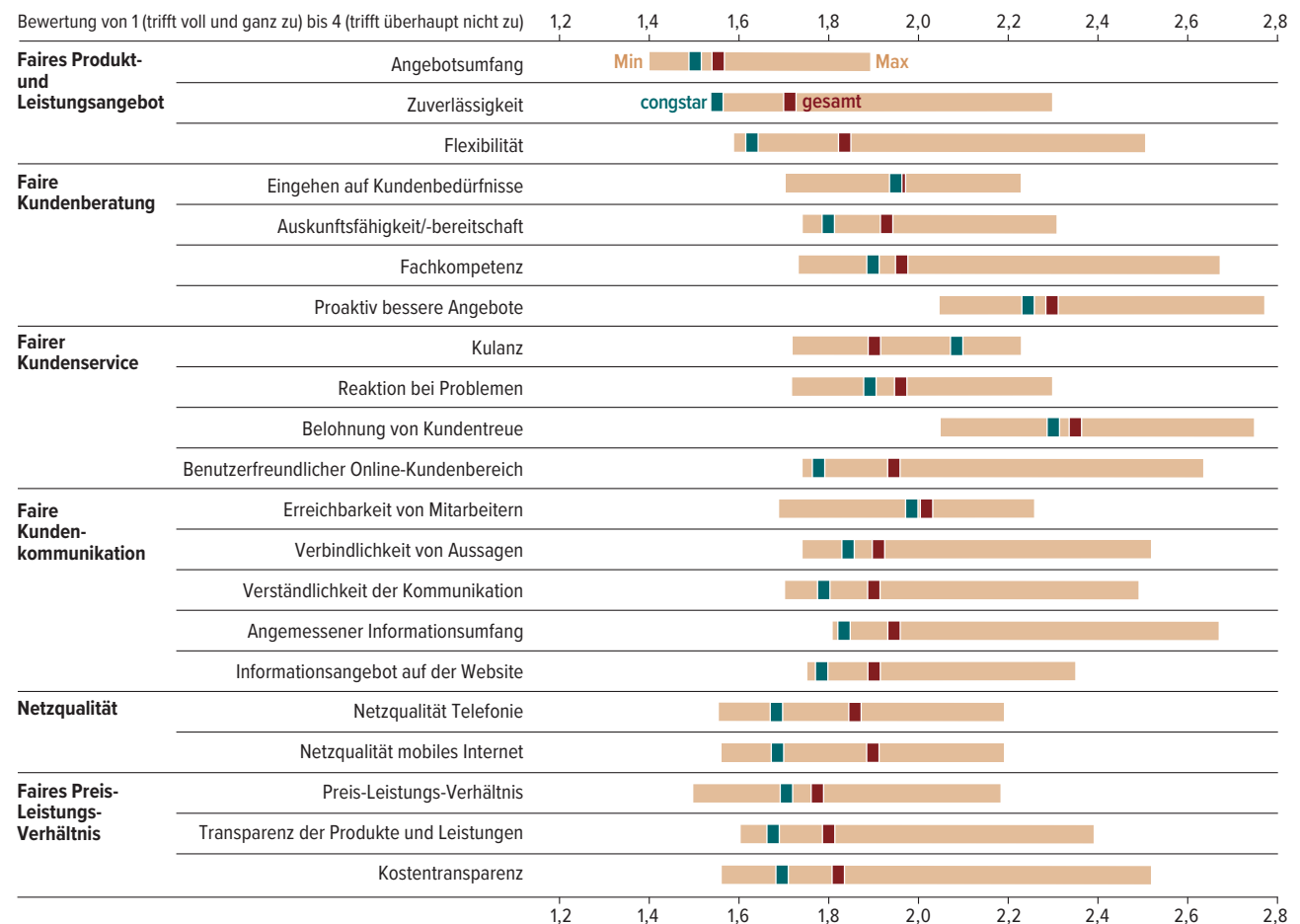
Zunächst errechneten die Fachleute über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert zwischen null und hundert. Die ermittelten Fairness-Profile sind für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt. Werte, die links vom Gesamtmarkt liegen, dokumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil (s. Beispiel unten).

Zusätzlich zum Gesamturteil konnte ServiceValue auch explizit die Stärken und Schwächen der Mobilfunkanbieter und der Branche insgesamt herausarbeiten. Hierzu definierten die Wissenschaftler sechs Fairness-Kategorien – auch Teildimensionen genannt – und ordneten ihnen die

entsprechenden Service- und Leistungsmerkmale zu (ab S. 77).

Vom Angebotsumfang bis hin zur Kostentransparenz: Für jede Teildimension errechneten die Experten aus dem ungewichteten Durchschnitt der dazugehörigen Indexwerte ein Kategorieergebnis. Das Urteil „Fairster Mobilfunkanbieter“ resultiert aus den Ergebnissen der sechs Kategorien, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis eingeflossen sind. Die Auszeichnung „Gut“ bekamen alle Unternehmen, die in der Endauswertung eine überdurchschnittliche Bewertung erzielten. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ beurteilten Anbieter gab es die Note „Sehr Gut“.

## 21 Merkmale – ein Fairness-Profil





**HOHE ZUFRIEDENHEIT:** Beim Produkt- und Leistungsangebot ist für jeden etwas dabei

## Faires Produkt- und Leistungsangebot

Viel hilft viel – dass es nicht nur zahlreiche Mobilfunkanbieter gibt, sondern in der Fülle unterschiedlicher Angebote und Tarife auch für jeden etwas dabei ist, beweist die hohe Zufriedenheit mit dieser Bewertungsdi-

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	LIDL CONNECT
Sehr Gut	Ortel Mobile
Sehr Gut	PremiumSIM
Sehr Gut	simplytel
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	winSIM
Gut	AY YILDIZ
Gut	Blau
Gut	freenet Mobilfunk
Gut	ja! mobil
Gut	NettoKOM
Gut	netzclub
Gut	O2
Gut	otelo
Gut	smartmobil.de
Gut	Vodafone

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

mension. Der Angebotsumfang überzeugt im Schnitt 93 Prozent der Befragten. Bestwerte erzielen die beiden günstigen Prepaid-Anbieter ALDI TALK und ja! mobil sowie AY YILDIZ mit seinen Pre- und Postpaid-Tarifen. Der Düsseldorfer Anbieter richtet sich vor allem an türkischstämmige Kunden beziehungsweise



an Nutzer, die wegen regelmäßiger Türkei-Aufenthalte ein gesteigertes Interesse an preisgünstigem Roaming

haben. Anbieter, die nach Verbesserungspotenzial suchen, können ihre Flexibilität auf den Prüfstand stellen und sich etwa ein Beispiel an den Kriterium-Siegern ALDI TALK, congstar und Tchibo MOBIL nehmen.

### Passgenaue Auswahl

93 Prozent positive Bewertungen zeigen, dass fast alle Befragten in der Angebotsvielfalt einen passenden Tarif finden.

## Faire Kundenberatung

Eigene Recherche ist gut, kompetente Beratung ist aus Sicht vieler Kundinnen und Kunden jedoch besser. Für Zufriedenheit sorgen die Mobilfunkanbieter mit ihrer Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft. Wer als Kunde auf proaktiv unterbreitete, bessere Angebote hofft, hat allerdings oft das Nachsehen. Am meisten punktet hier AY YILDIZ.



### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	netzclub
Sehr Gut	O2
Sehr Gut	Ortel Mobile
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	Vodafone
Sehr Gut	winSIM
Gut	ALDI TALK
Gut	AY YILDIZ
Gut	Blau
Gut	FONIC
Gut	freenet Mobilfunk
Gut	LIDL CONNECT
Gut	otelo
Gut	PremiumSIM
Gut	sim.de
Gut	simplytel
Gut	smartmobil.de

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

### Angebotsumfang

„Bei meinem Anbieter kann ich aus verschiedenen Angeboten/Tarifen auswählen.“  
In Prozent der Befragten



Quelle: ServiceValue



## Fairer Kundenservice



Allem Anschein nach ist der Kundenservice die Achillesferse der Branche – denn aus Sicht der Studienteilnehmer lässt diese Bewertungsdimension die meisten Wünsche offen. Das sollte den Anbietern zu denken geben, denn das wichtigste Kriterium für eine starke Kundenbindung findet sich im Servicebereich: eine schnelle und zuverlässige Reaktion bei Problemen. Immerhin jeder fünfte Kunde sieht dort Verbesserungsbedarf. Positiver gewertet wird das Kriterium „Kulanz“. Dort stellen besonders drei Zweitmarken von Telefónica Deutschland ihre Kundinnen und Kunden zufrieden: Ortel Mobile, netzclub und FONIC. Kundentreue macht sich vor allem bei den Anbietern SIMon Mobile, AY YILDIZ und freenet Mobilfunk bezahlt.

## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	AY YILDIZ
Sehr Gut	freenet Mobilfunk
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	netzclub
Sehr Gut	Ortel Mobile
Sehr Gut	PremiumSIM
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Gut	ALDI TALK
Gut	congstar
Gut	Deutsche Telekom
Gut	EDEKA smart
Gut	FONIC
Gut	LIDL CONNECT
Gut	NettoKOM
Gut	O2
Gut	otelo
Gut	simplytel
Gut	smartmobil.de
Gut	Vodafone
Gut	winSIM

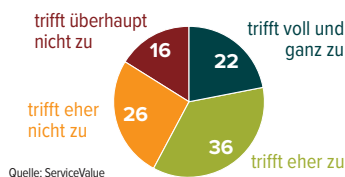
alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



## Luft nach oben

Beständig mehr als 40 Prozent der Befragten wünschen sich eine angemessene Belohnung für ihre Kundentreue.

**Belohnung von Kundentreue**  
„Mein Anbieter belohnt treue Kunden.“  
In Prozent der Befragten



Quelle: ServiceValue

## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	netzclub
Sehr Gut	Ortel Mobile
Sehr Gut	PremiumSIM
Sehr Gut	simplytel
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	winSIM
Gut	Blau
Gut	Deutsche Telekom
Gut	freenet Mobilfunk
Gut	LIDL CONNECT
Gut	NettoKOM
Gut	O2
Gut	otelo
Gut	smartmobil.de
Gut	Vodafone

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Faire Kundenkommunikation

Verständlichkeit, Verbindlichkeit und die Möglichkeit, sich online angemessen zu informieren oder einen Mitarbeiter zu erreichen – das sollte bei jedem Mobilfunkanbieter zum Standard gehören. Gerade Letzteres aber ist offenbar keine Selbstverständlichkeit, denn knapp jeder vierte Kunde zeigt sich dahingehend enttäuscht. Am besten zu erreichen sind gemäß der Kundenerfahrungen ja! mobil mit Kontaktkanälen wie einer Hotline und WhatsApp, 1&1 mit Ange-

boten wie Chat und 24-Stunden-Callcenter sowie Tchibo MOBIL, das auch mit den Mitarbeitern in den zahlreichen stationären Shops Hilfe verspricht. Ein besonders gut bewertetes Kriterium ist die Verständlichkeit der Kommunikation, in der 1&1 heraussticht. Beim Informationsangebot auf den Websites glänzen dagegen simplytel und ALDI TALK.



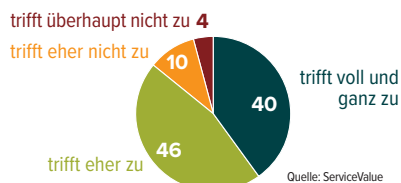


## Stabile Preiszufriedenheit

Auch in diesem Jahr beurteilen 86 Prozent der Kunden das Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Anbieters positiv.

### Preis-Leistungs-Verhältnis

„Für mein Geld bekomme ich bei meinem Anbieter eine angemessene und klar definierte Leistung.“ In Prozent der Befragten



### IM FUNKLOCH:

Mit zunehmendem Netzausbau dürften die weißen Flecken auf der Landkarte langsam verschwinden

## Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Mit dem gebotenen Preis-Leistungs-Verhältnis der Anbieter sind im Schnitt 86 Prozent der Befragten zufrieden. Gleichzeitig zeigt sich in der gleichnamigen Bewertungsdimension jedoch die höchste Spanne zwischen den am besten und den am schlechtesten bewerteten Anbietern. Große Unterschiede gibt es insbesondere hinsichtlich der Kostentransparenz: Während das Schlusslicht in diesem Kriterium nicht einmal die Hälfte seiner Nutzerinnen und Nutzer überzeugt, ist Spitzenreiter ALDI



TALK hier mit 94 Prozent zufriedenen Kunden vorbildlich und setzt auch hinsichtlich der Transparenz der Produkte und Leistungen den Standard.

## Netzqualität

Auch im vergangenen Jahr hat sich etwas getan beim Netzausbau in Deutschland, sodass nun vielerorts 5G-Empfang nicht nur störungsfreies Telefonieren und Surfen im Internet, sondern auch eine hohe Download-Geschwindigkeit verspricht. Während beim Ausbau ist nach wie vor die Deutsche Telekom, die wie ihr Mitbewerber Vodafone und sechs weitere Anbieter mit der Note „Sehr Gut“ abschneidet. Im Bewertungskriterium „Netzqualität Telefonie“ fallen zudem die Telekom-Tochter congstar sowie der niederländische Mobilfunk-Discounter Ortel Mobile positiv auf. Im Bewertungskriterium „Netzqualität mobiles Internet“ schafft es zudem auch der Prepaid-Anbieter ja! mobil auf das Siegertreppchen.



## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	NettoKOM
Sehr Gut	Ortel Mobile
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	Vodafone
Gut	ALDI TALK
Gut	FONIC
Gut	freenet Mobilfunk
Gut	klarmobil
Gut	LIDL CONNECT
Gut	netzclub
Gut	O2
Gut	otelo
Gut	winSIM

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	LIDL CONNECT
Sehr Gut	NettoKOM
Sehr Gut	netzclub
Sehr Gut	PremiumSIM
Sehr Gut	simplytel
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	winSIM
Gut	Blau
Gut	Deutsche Telekom
Gut	freenet Mobilfunk
Gut	ja! mobil
Gut	klarmobil
Gut	O2
Gut	Ortel Mobile
Gut	otelo
Gut	sim.de
Gut	SIMon Mobile
Gut	smartmobil.de
Gut	Vodafone

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue