

P R E S S E M I T T E I L U N G

Kundenbefragung Mobilfunkanbieter

Schlechter Netzeempfang ärgert Kunden am meisten – Beliebtester Anbieter ist Blau.de

Hamburg, 27.08.2012 (ots) – Das Handy ist aus dem Leben vieler Verbraucher mittlerweile nicht wegzudenken, vor allem seitdem es Multifunktionsgeräte wie Smartphones gibt. Bei der Wahl des Mobilfunkanbieters achten die Nutzer insbesondere auf die anfallenden Kosten, so die aktuelle Kundenumfrage des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag von COMPUTERBILD. Die Meisten geben monatlich unter 30 Euro aus und zögern nicht bei Unzufriedenheit dem Anbieter den Rücken zu kehren. Über drei Viertel der Befragten haben bereits mindestens einen Anbieterwechsel hinter sich.

In puncto Kundenzufriedenheit haben Mobilfunkanbieter noch viel Optimierungspotential: Lediglich knapp 58 Prozent der Nutzer waren mit ihrem Anbieter insgesamt zufrieden, bei dem Service waren es immerhin rund 65 Prozent. Service vor Ort gehörte dabei zu den stärkeren Bereichen. Telefonische Beratung sowie Hilfestellungen per E-Mail waren dagegen aus Kundensicht besonders verbesserungswürdig. „Die Qualität des Service am Telefon konnte rund 45 Prozent der Befragten nicht überzeugen. Vor allem die Wartezeiten am Telefon und die Beratungskompetenz entsprachen nicht den Kundenerwartungen“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Angesichts der niedrigen Zufriedenheitswerte überraschten die hohen Anteile der Ärgernisse und Beschwerden nicht. Am häufigsten ärgerten sich die Kunden über den schlechten Netzeempfang.

Von der positiven Seite zeigte sich die Branche in Bezug auf die eigene Präsentation im Netz: hier sagten in den meisten Fällen sowohl die Informationen auf den Webseiten als auch deren Gestaltung den Befragten zu. Mit den angebotenen Leistungen waren etwa drei Viertel der Mobilfunknutzer zufrieden. Besonders positiv bewerteten die Befragungsteilnehmer die korrekte und transparente Abrechnung. „Auch den leichten Vertragsabschluss verbuchten viele Kunden als einen Branchenpluspunkt“, so Experte Hamer.

Beliebtester Mobilfunkanbieter mit über 77 Prozent zufriedenen Kunden wurde Mobilfunk-Discounter Blau.de. Der Anbieter überzeugte die Befragten in nahezu allen Teilbereichen und besonders im Service. Auf Platz zwei und drei folgten Tchibo Mobil und Medion Mobile/Aldi Talk, ebenfalls Mobilfunk-Discounter. Bester Netzbetreiber wurde Vodafone. Das Unternehmen punktete bei den Befragten vor allem hinsichtlich des Netzeempfangs.

Für die Befragung „Beliebtester Mobilfunkanbieter 2012“ wurden insgesamt 1.839 Personen im Rahmen eines Online-Panels zu den Anbietern befragt, bei denen sie in den letzten sechs Monaten Leistungen in Anspruch genommen haben. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Bereichen Service, Preis-Leistungs-Verhältnis, Netzeempfang und Gesamtzufriedenheit. Einzelauswertung erfolgte für alle Unternehmen, zu denen sich jeweils mindestens 100 Personen geäußert hatten. Dieses waren fünf Netzbetreiber bzw. Reseller und neun Discounter.

Mehr dazu: In der aktuellen COMPUTERBILD, Heft 19/2012.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Ust.Id.Nr. DE249603922

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von COMPUTERBILD.

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@disq.de

www.disq.de