



# Kundenurteil: Fairness von Mobilfunk-Anbietern 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen für 32 Mobilfunk-Anbieter in Deutschland



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS MONEY und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Dezember 2023
<b>Stichprobe</b>	3.036 Kunden mit 3.497 Urteilen zu 32 Mobilfunk-Anbietern (Bewertung von bis zu zwei Mobilfunk-Anbietern, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 32 Mobilfunk-Anbieter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I &amp; I</li> <li>• ALDI TALK</li> <li>• amiva</li> <li>• AY YILDIZ</li> <li>• Blau</li> <li>• congstar</li> <li>• Deutsche Telekom</li> <li>• DeutschlandSIM</li> <li>• EDEKA smart</li> <li>• FONIC</li> <li>• freenet Mobilfunk</li> <li>• FYVE</li> <li>• ja! mobil</li> <li>• Kaufland mobil</li> <li>• klarmobil</li> <li>• LIDL CONNECT</li> <li>• maXXim</li> <li>• NetMobil</li> <li>• NettoKOM</li> <li>• netzclub</li> <li>• O2</li> <li>• Ortel Mobile</li> <li>• otelo</li> <li>• PremiumSIM</li> <li>• sim.de</li> <li>• SIMon Mobile</li> <li>• simplytel</li> <li>• smartmobil.de</li> <li>• Tchibo MOBIL</li> <li>• Vodafone</li> <li>• winSIM</li> <li>• yourfone</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	311 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign

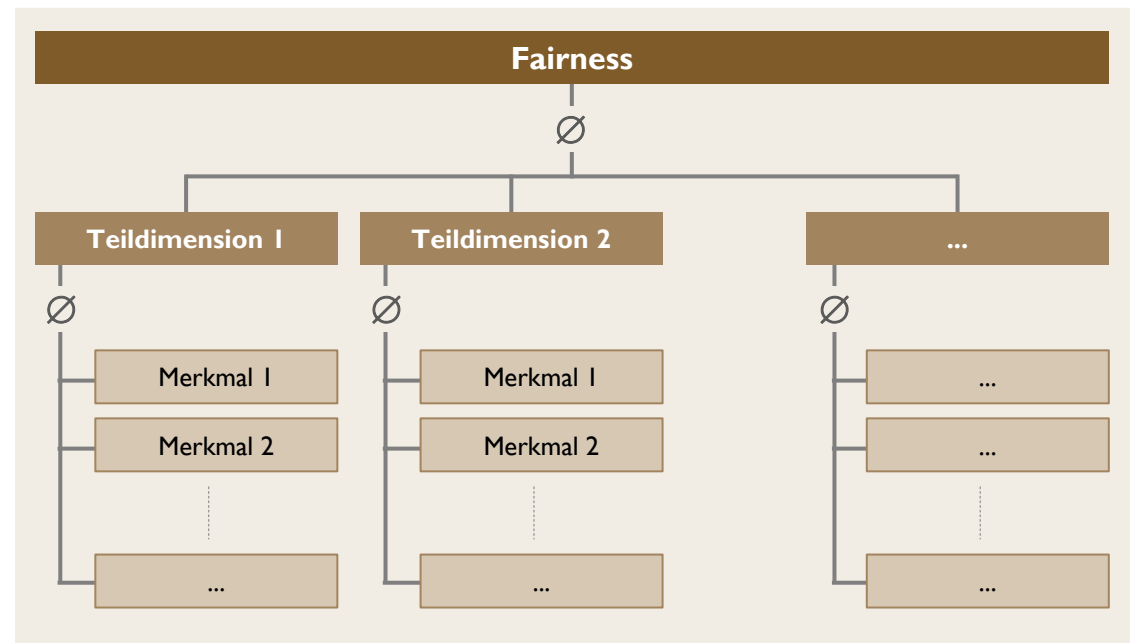
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Faires Produkt- und Leistungsangebot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotsumfang</li> <li>• Zuverlässigkeit</li> <li>• Flexibilität</li> </ul>
<b>Faire Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Proaktiv bessere Angebote</li> </ul>
<b>Fairer Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulanz</li> <li>• Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)</li> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Benutzerfreundlicher Online-Kundenbereich</li> </ul>
<b>Faire Kundenkommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li> <li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li> <li>• Verständlichkeit der Kommunikation</li> <li>• Angemessener Informationsumfang</li> <li>• Informationsangebot auf der Website</li> </ul>
<b>Netzqualität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netzqualität Telefonie</li> <li>• Netzqualität mobiles Internet</li> </ul>
<b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Transparenz der Produkte und Leistungen</li> <li>• Kostentransparenz</li> </ul>

## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).

Für die Auszeichnung auf Gesamtebene sowie auf den Teildimensionen gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.



## Teildimensionen der Fairness von Mobilfunk-Anbietern

### Fairness

#### Faires Produkt- und Leistungsangebot

- Angebotsumfang
- Zuverlässigkeit
- Flexibilität

#### Faire Kundenberatung

- Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Auskunftsfähigkeit/-bereitschaft
- Fachkompetenz
- Proaktiv bessere Angebote

#### Fairer Kundenservice

- Kulanz
- Reaktion bei Problemen (schnell und zuverlässig)
- Belohnung von Kundentreue
- Benutzerfreundlicher Online-Kundenbereich

#### Faire Kundenkommunikation

- Erreichbarkeit von Mitarbeitern
- Verbindlichkeit von Aussagen
- Verständlichkeit der Kommunikation
- Angemessener Informationsumfang
- Informationsangebot auf der Website

#### Netzqualität

- Netzqualität Telefonie
- Netzqualität mobiles Internet

#### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Transparenz der Produkte und Leistungen
- Kostentransparenz

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Mobilfunk-Anbieter (I)

FAIRNESS	
sehr gut	I&I
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
	amiva
	DeutschlandSIM
	EDEKA smart
	FYVE
	Kaufland mobil
	klarmobil
	maXXim
	NetMobil
	sim.de
	SIMon Mobile
	yourfone

Faires Produkt- u. Leistungsangebot	
sehr gut	I&I
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
	amiva
	DeutschlandSIM
	EDEKA smart
	FYVE
	Kaufland mobil
	klarmobil
	maXXim
	NetMobil
	sim.de
	SIMon Mobile
	yourfone

Faire Kundenberatung	
sehr gut	I&I
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
	amiva
	DeutschlandSIM
	EDEKA smart
	FYVE
	Kaufland mobil
	klarmobil
	maXXim
	NetMobil
	NettoKOM
	SIMon Mobile
	yourfone

Fairer Kundenservice	
sehr gut	I&I
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
	amiva
	Blau
	DeutschlandSIM
	FYVE
	Kaufland mobil
	klarmobil
	maXXim
	NetMobil
	sim.de
	SIMon Mobile
	yourfone

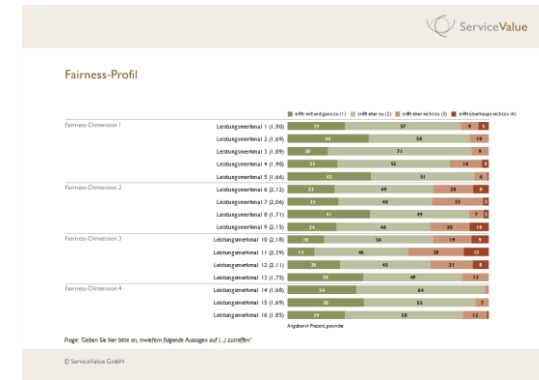
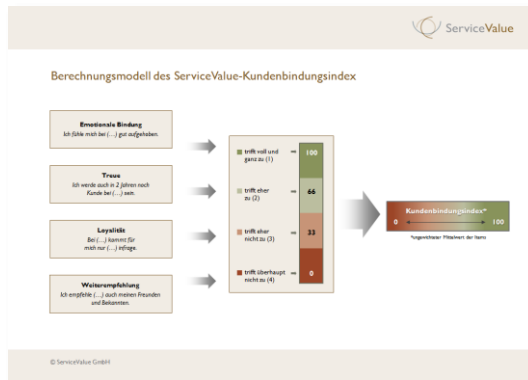
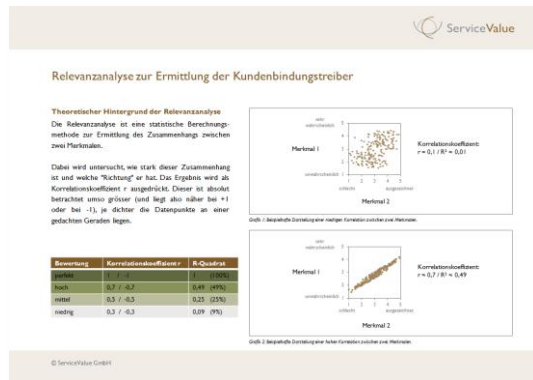
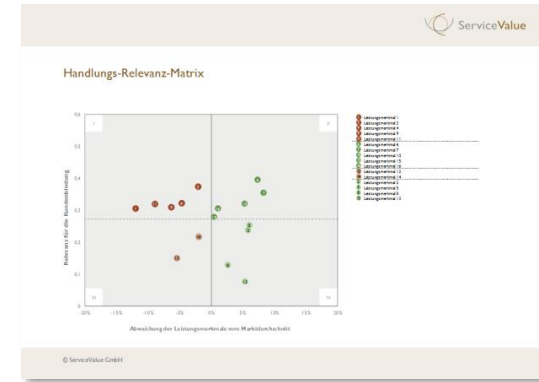
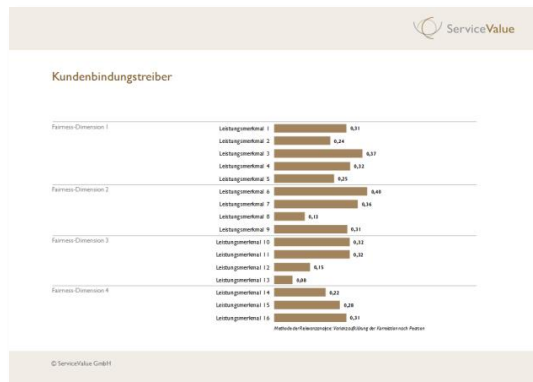
Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

## FOCUS MONEY Kundenurteil: Fairer Mobilfunk-Anbieter (II)

Faire Kundenkommunikation		Netzqualität		Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	I&I	sehr gut	I&I	sehr gut	I&I
sehr gut	ALDI TALK	sehr gut	congstar	sehr gut	ALDI TALK
sehr gut	congstar	sehr gut	Deutsche Telekom	sehr gut	congstar
sehr gut	FONIC	sehr gut	ja! mobil	sehr gut	FONIC
sehr gut	ja! mobil	sehr gut	NettoKOM	sehr gut	LIDL CONNECT
sehr gut	netzclub	sehr gut	Ortel Mobile	sehr gut	NettoKOM
sehr gut	Ortel Mobile	sehr gut	Tchibo MOBIL	sehr gut	netzclub
sehr gut	PremiumSIM	sehr gut	Vodafone	sehr gut	PremiumSIM
sehr gut	simplytel	gut	ALDI TALK	sehr gut	simplytel
sehr gut	Tchibo MOBIL	gut	FONIC	sehr gut	Tchibo MOBIL
sehr gut	winSIM	gut	freenet Mobilfunk	sehr gut	winSIM
gut	Blau	gut	klarmobil	gut	Blau
gut	Deutsche Telekom	gut	LIDL CONNECT	gut	Deutsche Telekom
gut	freenet Mobilfunk	gut	netzclub	gut	freenet Mobilfunk
gut	LIDL CONNECT	gut	O2	gut	ja! mobil
gut	NettoKOM	gut	otelo	gut	klarmobil
gut	O2	gut	winSIM	gut	O2
gut	otelo		amiva	gut	Ortel Mobile
gut	smartmobil.de		AY YILDIZ	gut	otelo
gut	Vodafone		Blau	gut	sim.de
	amiva		DeutschlandSIM	gut	SIMon Mobile
	AY YILDIZ		EDEKA smart	gut	smartmobil.de
	DeutschlandSIM		FYVE	gut	Vodafone
	EDEKA smart		Kaufland mobil		amiva
	FYVE		maXXim		AY YILDIZ
	Kaufland mobil		NetMobil		DeutschlandSIM
	klarmobil		PremiumSIM		EDEKA smart
	maXXim		sim.de		FYVE
	NetMobil		SIMon Mobile		Kaufland mobil
	sim.de		simplytel		maXXim
	SIMon Mobile		smartmobil.de		NetMobil
	yourfone		yourfone		yourfone

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...

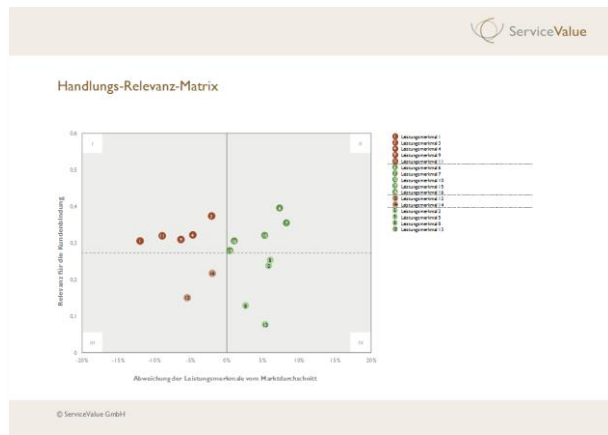


Anonymisierte Musterfolien

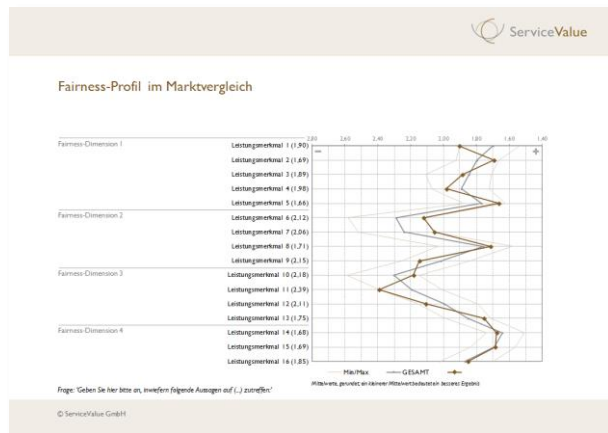
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

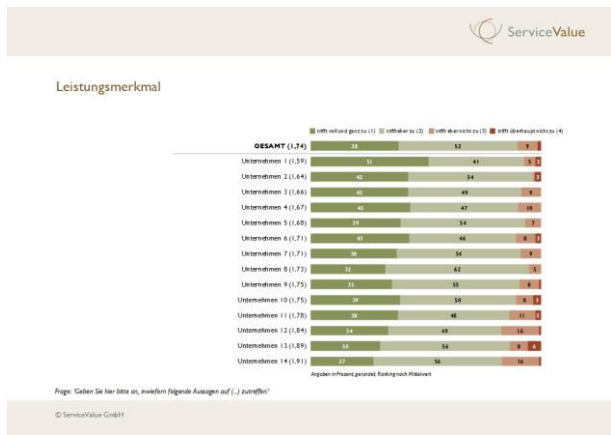


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairness-Profil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Mobilfunk-Anbietern 2024“ (Einzelexemplar, 311 Seiten, PDF) zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT) zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Mobilfunk-Anbietern 2024“ (Einzelexemplar, 311 Seiten, PDF) und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen	Name, Vorname	Abteilung / Position
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya – Fotolia.com / Rawpixel.com – Stock.adobe.com/de

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)