



TOP

Online-Vertragsabschluss

Telekommunikation
Verbraucherbefragung
September 2026
Unternehmen

Unabhängige Tests seit 1978



BESTER

Online-Vertragsabschluss

Telekommunikation
Verbraucherbefragung
September 2026
Unternehmen

Unabhängige Tests seit 1978

Online-Vertragsabschluss bei Telekommunikationsanbietern: Die Besten im Überblick

22.09.2026 | VON: MIRIAM JACOBI

**Welche Telekommunikationsanbieter überzeugen beim digitalen Vertragsabschluss? Unsere Kundenerhebung ermittelt die besten Anbieter in den drei Bereichen Mobilfunk, Festnetz und Auslands-
telefonie.**

Wer einen Mobilfunk-, Internet- oder Auslands-
telefonie-Tarif online abschließen möchte, muss
sich nicht nur für einen passenden Anbieter ent-
scheiden. Auch der Weg zum Vertrag kann einen
Unterschied machen. Ein Online-Vertragsab-
schluss sollte verständlich aufgebaut sein und
möglichst reibungslos funktionieren. Unüber-
sichtliche Tarifinformationen, schwer auffind-
bare Vertragsdetails oder unnötig komplizierte
Bestellschritte können den Abschluss dagegen
erschweren.

Gemeinsam mit unserem Partner ServiceValue
haben wir untersucht, wie zufrieden Kundinnen
und Kunden mit dem Online-Vertragsabschluss
bei verschiedenen Telekommunikationsanbie-

tern sind. Für die Auswertung beantworteten
die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Frage:
„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem On-
line-Vertragsabschluss bei folgenden Telekom-
munikations-Anbietern?“ Bewertet wurde auf
einer fünfstufigen Skala von „sehr zufrieden“ bis
„unzufrieden“.

Die Ergebnisse zeigen, welche Unternehmen
in den drei Kategorien „Auslands-
telefonie“, „Mo-
bilfunkanbieter“ und „Telekommunikation“ be-
sonders gut abschneiden. Anbietern, die über
dem Durchschnitt liegen, verleihen wir den Titel
„Top“. Die Anbieter mit den herausragendsten
Ergebnissen jeder Sparte zeichnen wir als „Bes-
ter“ aus.

RANKING Auslandstelefonie

Unternehmen/Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Ortel Mobile	2,40	BESTER
AY YILDIZ	2,48	TOP
yallo	2,56	TOP
LEBARA	2,57	TOP
Lyca Mobile	2,75	-
mobi	2,82	-
SIMka (Mobilka)	2,94	-

RANKING Telekommunikationsanbieter

Unternehmen/Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
1&1	2,30	BESTER
EWE TEL	2,43	TOP
Deutsche Glasfaser	2,45	TOP
congstar	2,46	TOP
Telekom	2,49	TOP
Vodafone	2,52	TOP
PŸUR	2,59	-
O2	2,66	-
M-net	2,69	-
NetCologne	3,08	-

RANKING Mobilfunkanbieter

Unternehmen/Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
NettoKOM	2,33	BESTER
1&1	2,36	TOP
Telekom	2,37	TOP
Blau	2,38	TOP
congstar	2,39	TOP
FONIC	2,40	TOP
Kaufland mobil	2,43	TOP
Tchibo MOBIL	2,45	TOP
Vodafone	2,45	TOP
amiva	2,53	TOP
LIDL Connect	2,53	TOP
otelo	2,54	TOP
ALDI TALK	2,56	TOP
simplytel	2,57	TOP
klarmobil.de	2,58	TOP
SIMon mobile	2,58	TOP
ja! mobil	2,63	TOP
sim.de	2,66	TOP
PremiumSIM	2,66	TOP
freenetmobile	2,70	-
O2	2,84	-
winSIM	2,88	-

RANKING Mobilfunkanbieter

Unternehmen/Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
EDEKA smart	2,90	-
fraenk	2,91	-
FYVE	2,96	-
yourfone	3,07	-
maXXim	3,09	-
smartmobil.de	3,12	-
HIGH Mobile	3,24	-



So testet CHIP

Gemeinsam mit unserem Partner ServiceValue haben wir im Zeitraum Juli bis August 2026 eine unabhängige Online-Befragung von Kund:innen durchgeführt. Im Mittelpunkt der Untersuchung stand die Frage: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Online-Vertragsabschluss bei folgenden Telekommunikations-Anbietern?“ Die Befragten konnten ihre Zufriedenheit auf einer fünfstufigen Skala angeben. Die Antwortmöglichkeiten reichten von „sehr zufrieden“ mit dem Zahlenwert 1 über“ bis zu „unzufrieden“ mit dem Zahlenwert 5. Zusätzlich stand die Option „kann ich nicht beurteilen“ zur Verfügung. Aus den gültigen Antworten wurde für jeden Anbieter ein Mittelwert ermittelt. Antworten von Personen, die einen Anbieter nicht beurteilen konnten, flossen nicht als reguläre Bewertung in diese Skala ein. Entsprechend der Skalenrichtung kennzeichnet ein niedriger Mittelwert ein besseres Ergebnis.

Für jedes Unternehmen wurden mindestens 120 Kundenmeinungen einbezogen, wobei die Stichprobengröße in Ausnahmefällen abhängig von Kundenzahl und Inzidenzrate kleiner ausfallen konnte. Für die vorliegende Studie wurden insgesamt 5.837 Urteile zu 46 Unternehmen in 3 Kategorien/Leistungsarten ausgewertet.

Die Auszeichnung „Top“ erhalten jene Unternehmen, die in ihrer Kategorie über dem Gesamtdurchschnitt liegen, während das Unternehmen mit der höchsten Gesamtbewertung als „Bester“ ausgezeichnet wird.