

STUDIE

# Na bitte, das sieht gut aus!

**Service, Netzqualität, Tarife** – die Sache mit dem Handy muss einfach laufen.

Doch ist das auch tatsächlich so?

**32 Mobilfunkanbieter im**

**Vergleich:** bei wem die Kunden besonders zufrieden sind

von THORSTEN JACOBS

**GUTE NACHRICHT:**  
Zwölf Anbieter  
haben mit Bestnote  
abgeschnitten



## AUSWERTUNG 2026

### 32 Mobilfunkanbieter im Kundenurteil

Sie sind die Fairsten: Jeweils zwölf Mobilfunkanbieter haben sich die Auszeichnung „Gut“ beziehungsweise „Sehr Gut“ verdient. Dabei gibt es sowohl Anbieter, die seit Längerem fest in der Spitzengruppe des Gesamt-Rankings verankert sind, als auch diverse Auf- und Absteiger. Neuzugänge in der Gruppe der „Sehr Guten“ sind in diesem Jahr LEBARA, sim.de und winSIM. Abgestiegen zu den „Guten“ hingegen sind handyvertrag.de und Ortel Mobile. Insgesamt hat sich die Branche im zweiten Jahr in Folge gesteigert. Vor allem die Anbieter am oberen Ende des Rankings konnten ihren Vorsprung erfolgreich ausbauen.

#### Faire Mobilfunkanbieter

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	LEBARA
Sehr Gut	NettoKOM
Sehr Gut	sim.de
Sehr Gut	SIMon Mobile
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	winSIM
Gut	AY YILDIZ
Gut	Blau
Gut	freenet
Gut	handyvertrag.de
Gut	LIDL CONNECT
Gut	maXXim
Gut	O2
Gut	Ortel Mobile
Gut	otelo
Gut	sim24
Gut	simplytel
Gut	Vodafone

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Die etwas älteren Generationen werden sich noch gut daran erinnern, wie das früher mit dem Telefonieren lief. Mit Freunden verabreden? Hörer abnehmen, Wählscheibe drehen und hoffen, dass jemand abhebt. Längere Gespräche führen? Ein ruhiges Plätzchen suchen, Telefon samt Kabel durch die Wohnung schleifen, Tür zu. Nicht selten gab es Ermahnungen derer, die selbst telefonieren wollten – oder später die Rechnung bezahlen mussten. Abgerechnet wurde seinerzeit schließlich nicht per Flatrate, sondern in Mark und Pfennig und streng nach Zeit.

Diese Zeiten sind vorbei. Statt eines einzigen Festnetztelefons für alle hat heute in der Regel jedes Familienmitglied – von den Großeltern bis zu den Enkeln – ein eigenes Smartphone. Einzige Problemstellung an der Sache: Es müssen Entscheidungen gefällt werden. Welches Handy soll es sein? Welcher Tarif ist optimal? Denn was für die Eltern passt, braucht noch lange nicht das Richtige für den Nachwuchs zu sein. Entscheidend ist, wie das Mobiltelefon jeweils genutzt werden soll. Denn das beeinflusst am Ende die vier wichtigsten Vertragsparameter: den Netzanbieter, das Datenvolumen, die Vertragslaufzeit und den Preis.

**Anbieter im Fairness-Check.** Welche Mobilfunkanbieter aus Kundensicht die attraktivsten Leistungs- und Produktangebote zum besten Preis-Leistungs-Verhältnis bieten – und wo zudem auch die Netzqualität, die Kommunikation sowie die Beratung und die Serviceleistung stimmen –, zeigt die neue Fairness-Studie des Kölner Analyseinstituts ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY. Als echte Allrounder haben sich dabei 1&1, congstar, NettoKOM und Tchibo MOBIL entpuppt. Diese vier Anbieter konnten nicht nur im Gesamtergebnis überzeugen, sondern auch in jeder der sechs abgefragten Einzelkategorien. Welche Unternehmen darüber hinaus in der Kundengunst ganz oben stehen, zeigen die Rankings auf dieser und den folgenden Seiten. ■ ▷

## 5-Jahres-Wertung

### Auszeichnung für Langzeitsieger

Sechs Anbieter sind seit 2022 durchgehend in der Gesamtsiegerliste vertreten und haben währenddessen jeweils mindestens dreimal die Bewertung „Sehr Gut“ erzielt. Die Langzeitsieger beweisen damit, dass sie ihre Kunden dauerhaft zufriedenstellen können – und das verlässlich: Sie alle haben ihre Plätze aus dem Vorjahr verteidigt.



#### Die Dauersieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	Tchibo MOBIL

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## So wurden die Rankings ermittelt

Im Auftrag von FOCUS MONEY hat ServiceValue für die 15. Studie zur Fairness von Mobilfunkanbietern 3086 Nutzer zu ihren Erfahrungen befragt. Als Teilnehmende eines Online-Panels durften die Befragten jeweils bis zu zwei Anbieter bewerten, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten Kunde waren. So wurden insgesamt 3492 Urteile zu 32 Anbietern eingeholt und ausgewertet. Zunächst errechneten die Fachleute über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes von insgesamt 21 abgefragten Service- und Leistungsmerkmalen einen normierten Indexwert zwischen null und 100. Die ermittelten Fairness-Profile

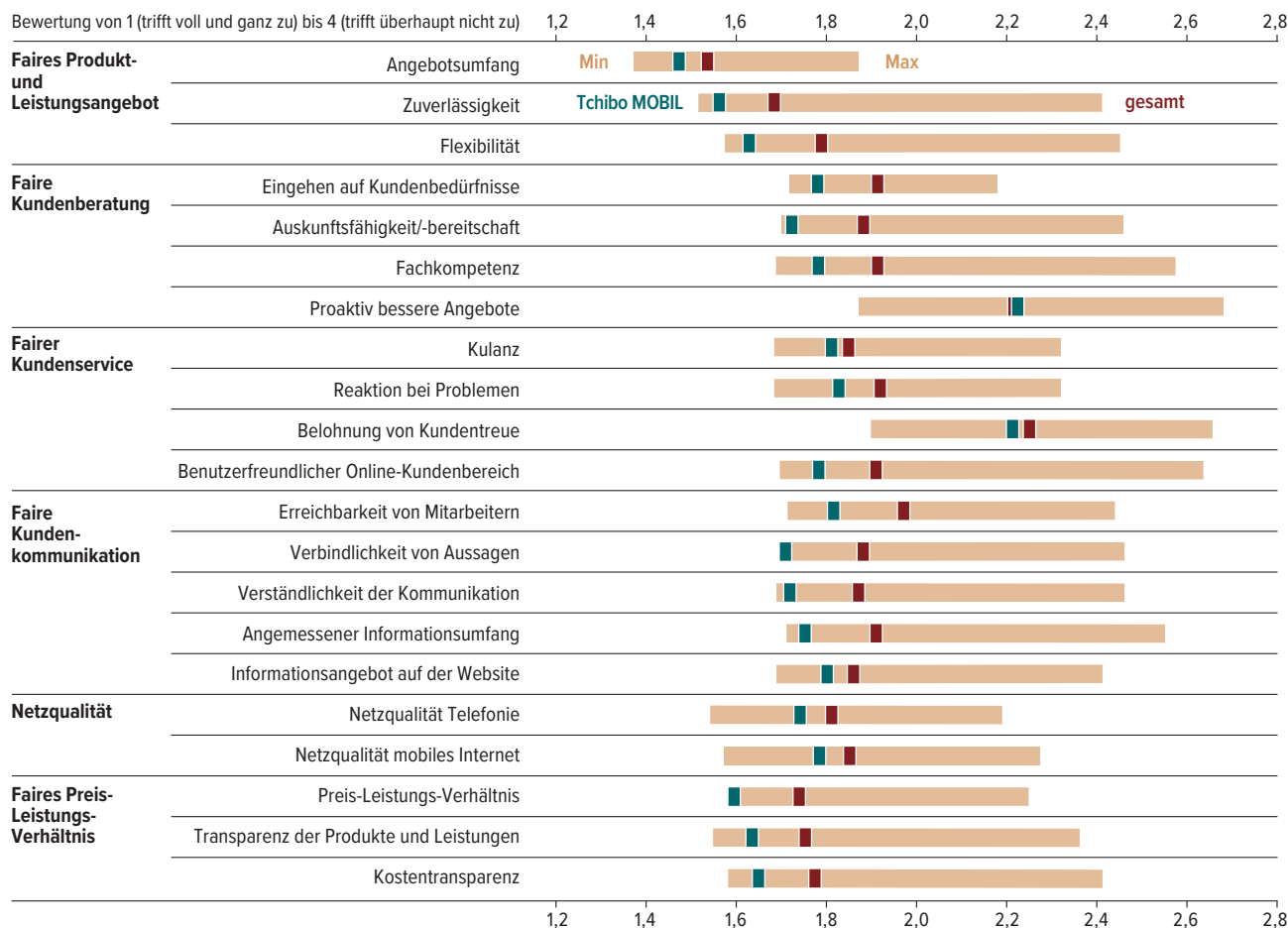
sind für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt. Werte links vom Gesamtmarkt dokumentieren ein überdurchschnittlich positives Urteil der Kunden (s. unten am Beispiel von Tchibo MOBIL).

Zusätzlich zum Gesamturteil arbeitete ServiceValue die Stärken und Schwächen der Mobilfunkanbieter in sechs unterschiedlichen Leistungsbereichen heraus. Hierzu definierten die Experten sechs Fairness-Kategorien und ordneten ihnen die entsprechenden Merkmale zu. Auf dem jeweils ungewichteten Durchschnitt der Indexwerte für jede Kategorie basieren die einzelnen Kategorieno-

ten. Das Urteil „Fairster Mobilfunkanbieter“ schließlich 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 überdurchschnittlich gute Bewertung erzielen konnten. Anbieter, die zusätzlich über dem Durchschnitt der mit „Gut“ beurteilten Anbieter lagen, erhielten das Prädikat „Sehr Gut“.

Die Wirkung der einzelnen Service- und Leistungsmerkmale als Kundenbindungstreiber wurde in einer Relevanzanalyse separat ermittelt und ausgewertet.

## 21 Merkmale – ein Fairness-Profil







**SURFEN, CHATTEN, POSTEN:** Wer viel online ist, braucht das entsprechende Datenvolumen

## Vielfältige Produkte, bereitwillige Beratung

Nahezu unschlagbar ist die Branche aus Kundensicht hinsichtlich ihres Angebotsumfangs: Vom Prepaid-Tarif bis zum Postpaid-Vertrag, vom Netzbetreiber bis zum Mobilfunk-Discounter und vom Angebot für Inlands-Nutzung bis hin zum Spezialtarif für günstiges Auslands-Roaming ist alles dabei. Entsprechend groß war hier das Wohlwollen in den Kundenbewertungen. Die größte Auswahl an Angeboten und Tarifen weisen den Befragten zufolge die drei Mobilfunk-Discounter ALDI TALK, ja! mobil und AY YILDIZ auf. Als besonders zuverlässig gelten die Produkte und Leistungen von congstar. ALDI TALK wiederum beweist den Erfahrungen der Studienteilnehmer zufolge die größte Produkt- und Leistungsflexibilität.

Was die Beratung angeht, so scheint es für die Kunden sinnvoll zu sein, sich regelmäßig auch selbst über mögliche Tarife zu informieren. Dass ihr Mobilfunkanbieter proaktiv mit besseren Angeboten auf sie zukommt, ist nämlich nicht unbedingt die Regel. Am ehesten sprechen LEBARA, AY YILDIZ und ja! mobil ihre Kunden aktiv an, so die Studienteilnehmer. Grundsätzlich jedoch wird die Auskunftsfähigkeit und -bereitschaft der Anbieter als hoch wahrgenommen: 81 Prozent der Befragten urteilten hier positiv.



### Produkt- und Leistungsangebot

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	Blau
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	LEBARA
Sehr Gut	LIDL CONNECT
Sehr Gut	NettoKOM
Sehr Gut	simplytel
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	winSIM
Gut	AY YILDIZ
Gut	freenet
Gut	handyvertrag.de
Gut	ja! mobil
Gut	maXXim
Gut	O2
Gut	Ortel Mobile
Gut	otelo
Gut	sim.de
Gut	sim24
Gut	SIMon Mobile
Gut	Vodafone

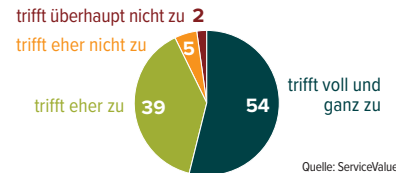
alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

## Breites Angebot

Hier wird so gut wie jeder fündig: Laut 93 Prozent der Befragten stehen ihnen bei ihrem jeweiligen Mobilfunkanbieter verschiedene Angebote und Tarife zur Wahl

### Angebotsumfang

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



Quelle: ServiceValue



### Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	LEBARA
Sehr Gut	NettoKOM
Sehr Gut	O2
Sehr Gut	sim.de
Sehr Gut	SIMon Mobile
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	winSIM
Gut	AY YILDIZ
Gut	Blau
Gut	FONIC
Gut	freenet
Gut	handyvertrag.de
Gut	LIDL CONNECT
Gut	maXXim
Gut	Ortel Mobile
Gut	otelo
Gut	sim24
Gut	simplytel
Gut	Vodafone

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kundenservice	
Urteil	Anbieter
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	AY YILDIZ
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	LEBARA
Sehr Gut	NettoKOM
Sehr Gut	sim.de
Sehr Gut	sim24
Sehr Gut	SIMon Mobile
Sehr Gut	Tchibo MOBIL

Urteil	Anbieter
Gut	ALDI TALK
Gut	Blau
Gut	Deutsche Telekom
Gut	EDEKA smart
Gut	freenet
Gut	handyvertrag.de
Gut	LIDL CONNECT
Gut	O2
Gut	Ortel Mobile
Gut	otelo
Gut	simplytel
Gut	Vodafone
Gut	winSIM

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



Service und Kommunikation schaffen Bindung

Wie geht es weiter, wenn die Entscheidungen für einen Anbieter und einen Tarif gefallen sind? Eine große Rolle für die Kundenbindung spielt der Service, den die Kunden im weiteren Verlauf erfahren. Insbesondere die Reaktion der Anbieter bei möglichen Problemen ist wichtig: je schneller und zuverlässiger, desto besser. Spitzenreiter sind hier 1&1 und SIMon Mobile. Nachholbedarf gibt es allerdings oftmals noch hinsichtlich der Belohnung von Kundentreue. Bei diesem Merkmal schneidet die Branche insgesamt am schlechtesten ab.

Als Experten für Kommunikation per Telefon und Internet können die Anbieter vor allem mit dem Informationsangebot auf ihren Websites, der Verständlichkeit ihrer Kommunikation und der Verbindlichkeit ihrer Aussagen punkten. Jeweils mehr als acht von zehn Befragten gaben an, dass ihre Vertragspartner in diesen Bereichen gute Leistungen zeigen. Dass die Mehrheit zudem bei ihrem Anbieter genau den richtigen Umfang an Informationen erhält, wirkt sich positiv auf die Kundenbindung aus. Etwas schwerer ist es offenbar, die Mitarbeiter zu erreichen.

Kundenkommunikation

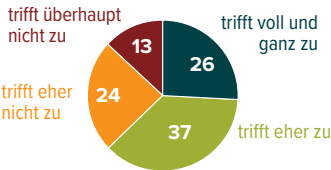
Urteil	Anbieter
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	NettoKOM
Sehr Gut	SIMon Mobile
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	winSIM
Gut	AY YILDIZ
Gut	Blau

Urteil	Anbieter
Gut	Deutsche Telekom
Gut	freenet
Gut	handyvertrag.de
Gut	LEBARA
Gut	LIDL CONNECT
Gut	O2
Gut	Ortel Mobile
Gut	otelo
Gut	sim.de
Gut	sim24
Gut	simplytel
Gut	Vodafone

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

**Wenig Lohn für Treue**  
Nur 26 Prozent der Teilnehmer stimmen der Aussage voll und ganz zu, ihr Anbieter würde Treue belohnen. 13 Prozent der Befragten sind gänzlich anderer Meinung

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



Quelle: ServiceValue

**AUF EMPFANG:**  
Echte Funklöcher  
ohne jegliches Netz  
werden seltener



## Netzqualität und Preise stellen Kunden zufrieden

Die Handynetze in Deutschland werden von den vier großen Anbietern Deutsche Telekom, Telefónica, Vodafone und 1&1 betrieben. Das Quartett macht seine Sache offenbar gut: 84 Prozent der Befragten sind mit der Netzqualität bei ihrem Anbieter zufrieden. Unangefochtene Nummer eins bei diesem Merkmal ist laut der Studie die Deutsche Telekom. Auch ihre Discount-Marke congstar schneidet sowohl für Telefonie als auch für mobiles Internet sehr gut ab. Weit vorn sind darüber hinaus der Prepaid-Anbieter ja! mobil – ebenfalls aus dem Hause Telekom – mit seiner Netzqualität für mobiles Internet sowie die Telefónica-Marke NettoKOM für die Netzqualität bei der Telefonie.

### Netzqualität

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	Deutsche Telekom
Sehr Gut	ja! mobil
Sehr Gut	NettoKOM
Sehr Gut	Ortel Mobile
Sehr Gut	SIMon Mobile
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	Vodafone
Gut	AY YILDIZ
Gut	FONIC
Gut	freenet
Gut	klarmobil
Gut	LEBARA
Gut	LIDL CONNECT
Gut	maXXim
Gut	O2
Gut	otelo
Gut	sim.de
Gut	sim24
Gut	simplytel
Gut	winSIM

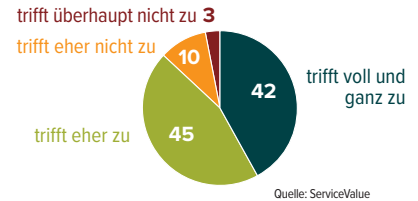
alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

### Faire Preisgestaltung

87 Prozent der Studienteilnehmer finden die Leistungen, die sie für ihr Geld bekommen, angemessen und klar definiert. Die Kundenzufriedenheit bei dem Einzelmerkmal „Preis-Leistungs-Verhältnis“ hat somit leicht zugenommen

### Preis-Leistungs-Verhältnis

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



### Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	1&1
Sehr Gut	ALDI TALK
Sehr Gut	congstar
Sehr Gut	FONIC
Sehr Gut	LIDL CONNECT
Sehr Gut	NettoKOM
Sehr Gut	sim.de
Sehr Gut	SIMon Mobile
Sehr Gut	Tchibo MOBIL
Sehr Gut	winSIM
Gut	AY YILDIZ
Gut	Blau
Gut	Deutsche Telekom
Gut	freenet
Gut	handyvertrag.de
Gut	ja! mobil
Gut	LEBARA
Gut	maXXim
Gut	O2
Gut	Ortel Mobile
Gut	otelo
Gut	sim24
Gut	simplytel
Gut	Vodafone

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue