



KUNDENBAROMETER MOBILFUNK B2C

- Netzbetreiber -

Deutschland, 2025

- Allgemeines zu FifT
- WPS – WEKA PROMOTER SCORE
- Notenschlüssel
- Ergebnisse Kundenbarometer Mobilfunk B2C (Netzbetreiber), D, 2025:
 - Testdesign
 - Allgemeines
 - Rubrik Marke/Anbieter
 - Rubrik Kundenservice
 - Rubrik Netz
 - Rubrik Service-App
 - Gesamtergebnis
- Kontakt

INHALT



FiFT – Fachinstitut für Technikthemen

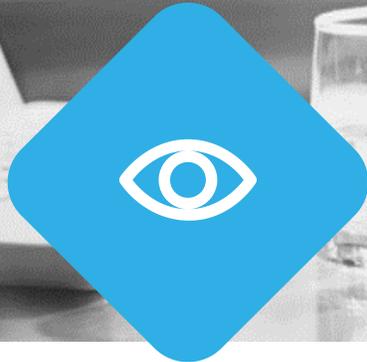
Marktforschung

- Gegründet 2015
- Ziel: Unterstützung/Kaufberatung für Leser als Ergänzung zu „harten“ Tests
- Ermittlung der Zufriedenheit von Kunden in den Bereichen Kundenservice & Beratung, Preisgestaltung, Qualität und Angebotspalette

Was macht FiFT?

- Durchführung von Meinungsumfragen/Verbraucherstudien zu diversen Produkten/Services (Deutschland, Österreich, Schweiz) im B2C- und B2B-Bereich
- Beratung & Consulting von Industriekunden
- Themenspektrum: u.a. Mobilfunk, Unterhaltungselektronik, IT, Onlineservices
- Bewertung der Daten mittels eigenem Bewertungs- und Benotungssystem, dem sog. WPS (WEKA PROMOTER SCORE)
- Veröffentlichung print + online unter dem Titel „Kundenbarometer“





Themenvielfalt

- IT-Hard- und Software
- Internet & Mobilfunk / Tarife
- Smarthome/Vernetzung
- Unterhaltungselektronik
- Haushalt und Garten



Consulting

- Durchführung und detaillierte Auswertung von Studien für Industriepartner
- B2C- und B2B-Bereich
- Beratung/Consulting zu Themenbereichen wie Kundenservice oder Tarife



Studien

- Erstellung umfangreicher Studien mit Detailergebnissen zu jeder Umfrage (print & online)

Transparente Bewertung



**WPS-
SCORE**

- ❖ Die Ergebnisse (Rohdaten) der Kundenbefragungen werden mittels WPS (WEKA PROMOTER SCORE) bewertet und benotet.
- ❖ Der WPS differenziert stärker und damit fokussierter als übliche Score.
- ❖ Der Prozentsatz der Note „sehr gut“ wird mit 2 Punkten gewichtet, „gut“ mit 1 Punkt. Um eine Balance zu den negativen Feedbacks herzustellen, wird der Note „ausreichend“ ein -1, der Note „mangelhaft“ ein -2 hinterlegt
- ❖ 100 Prozent „sehr gute“ Bewertung führt somit zu 200 Punkten, ein Kriterium, das vollumfänglich als „mangelhaft“ beschrieben wird, führt zu -200 Punkten.

NOTENSCHLÜSSEL

WPS	Note	WPS	Note
200	1,0	0	3,0
190	1,1	-10	3,1
180	1,2	-20	3,2
170	1,3	-30	3,3
160	1,4	-40	3,4
150	1,5	-50	3,5
140	1,6	-60	3,6
130	1,7	-70	3,7
120	1,8	-80	3,8
110	1,9	-90	3,9
100	2,0	-100	4,0
...

Punkte	Note
200 bis 150	„sehr gut“
149 bis 50	„gut“
49 bis -50	„befriedigend“
-51 bis -150	„ausreichend“
-151 bis -200	„mangelhaft“

Testdesign

Studie Mobilfunk B2C, Deutschland 2025

Erhebungszeitraum	März/April 2025, Deutschland
Probanden	Consumer-Kunden
Männlich	44,2%
Weiblich	55,5%
Divers	0,3%
Ohne Angabe	0,1%
Alter	18+
Fallzahl	1.593

HINWEIS ZUR STUDIE: Alle Ergebnisse spiegeln die Zufriedenheit der Kunden mit ihrem Mobilfunkanbieter wider, treffen jedoch keine absolute Aussage. Generell bezogen sich alle Fragen auf den aktuell verwendeten Anbieter.

2025



Allgemeines

Studie Mobilfunk B2C (Netzbetreiber), Deutschland 2025

Frage: Warum haben Sie sich für Ihren aktuellen Mobilfunkanbieter entschieden?

	Telekom	Vodafone	Telefónica/O2	1&1
Stabiles und zuverlässiges Netz	51,7%	37,5%	35,8%	33,6%
Gute Verfügbarkeit des Netzes	45,8%	50,0%	30,8%	33,6%
Gute Qualität bei Datenübertragung	38,3%	35,0%	31,7%	37,8%
Gutes Image	23,3%	20,8%	21,7%	23,5%
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	34,2%	50,8%	75,8%	75,6%
Innovativ	10,8%	14,2%	14,2%	16,0%
Sympathisch	20,0%	21,7%	19,2%	32,8%
Gute Sprachqualität	33,3%	29,2%	22,5%	17,6%
Weiß nicht	4,2%	6,7%	2,5%	2,5%

Allgemeines

Studie Mobilfunk B2C (Netzbetreiber), Deutschland 2025

Frage: Welche Eigenschaften würden Sie Ihrem Mobilfunkanbieter aktuell zuschreiben?

	Telekom	Vodafone	Telefónica/O2	1&1
Stabiles und zuverlässiges Netz	53,3%	43,3%	42,5%	39,5%
Gute Verfügbarkeit des Netzes	43,3%	46,7%	39,2%	34,5%
Gute Qualität bei Datenübertragung	40,0%	35,8%	36,7%	31,9%
Gutes Image	20,8%	15,8%	20,0%	17,6%
Gutes Preis-Leistungsverhältnis	34,2%	43,3%	70,8%	68,1%
Innovativ	16,7%	16,7%	16,7%	22,7%
Sympathisch	18,3%	25,0%	25,8%	31,1%
Gute Sprachqualität	30,8%	31,7%	33,3%	27,7%
Keine der genannten	0,8%	5,8%	4,2%	0,0%

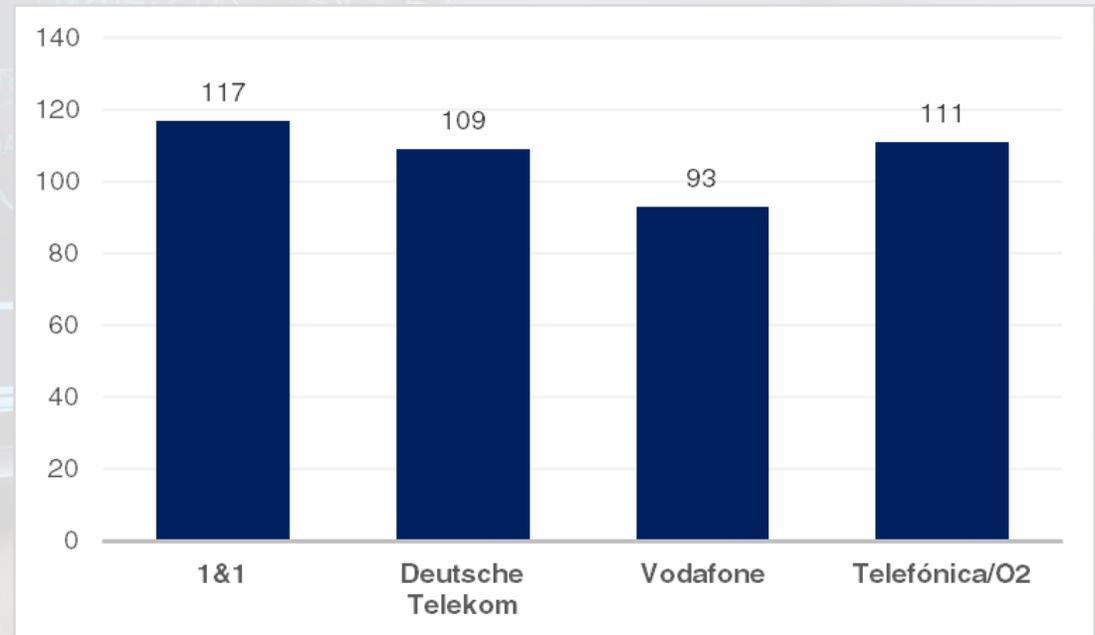
Ergebnisse

Studie Mobilfunk B2C
(Netzbetreiber),
Deutschland, 2025

Kategorie Marke/Anbieter

Unterkategorien

- Image/Ansehen
- Innovation
- Sympathische Marke
- Weiterempfehlung ja/nein
- Preis/Leistung
- Wahrscheinlichkeit zukünftig Kunde
- Bewertung des Mobilfunkanbieters



Gesamt-Score Kategorie Marke/Anbieter

Kategorie Marke/Anbieter

Einzelergebnisse (WPS-Score)

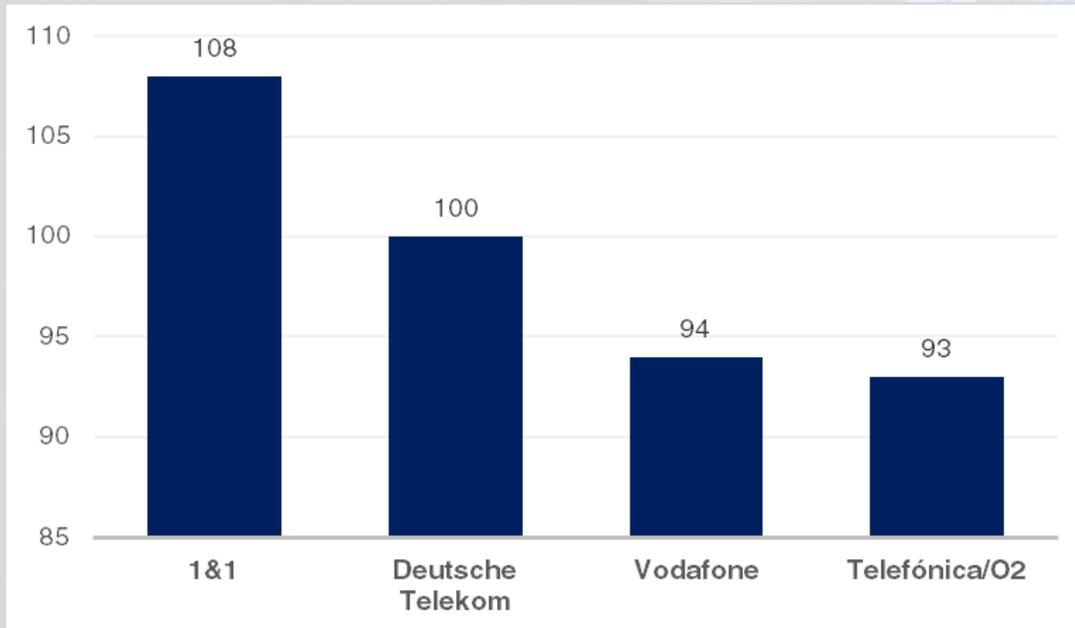


Abb. Kunden-Bewertung Image/Ansehen

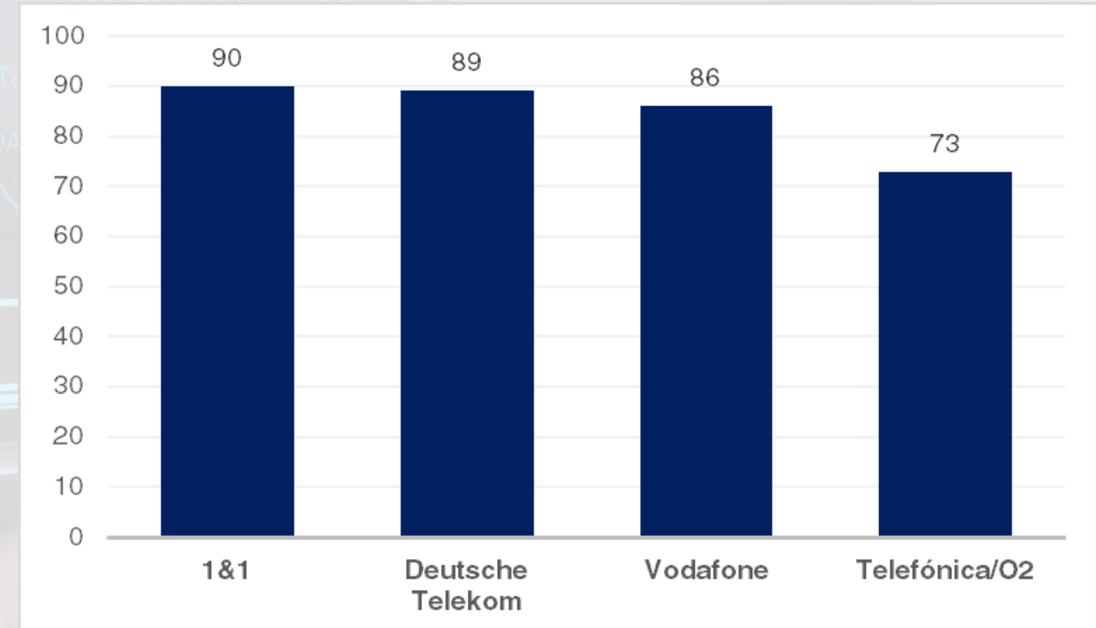


Abb. Kunden-Bewertung Innovation

Kategorie Marke/Anbieter

Einzelergebnisse (WPS-Score)

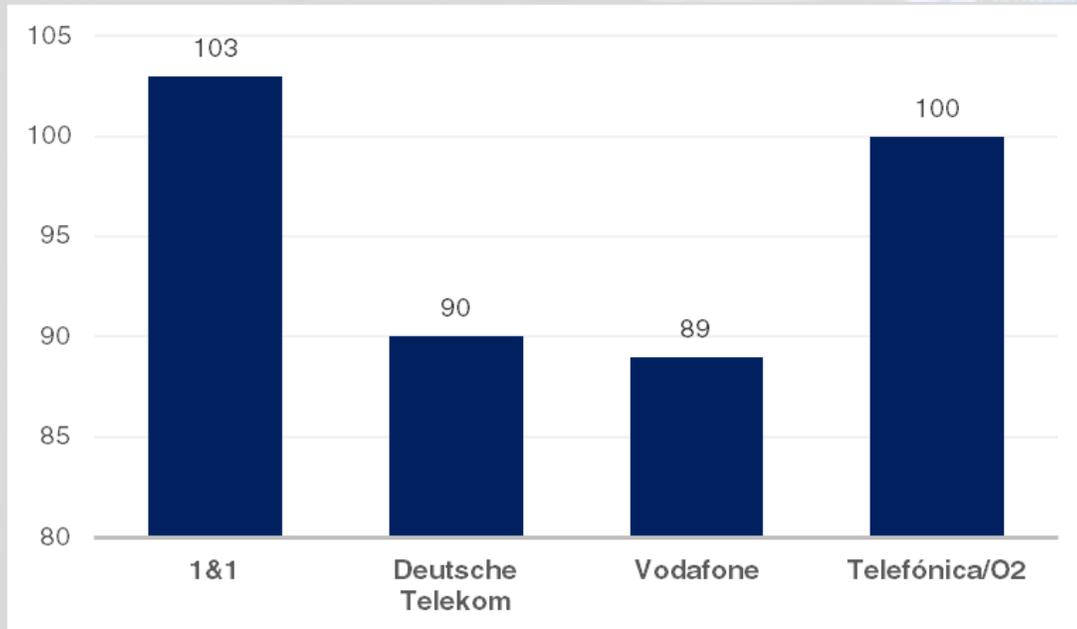


Abb. Kunden-Bewertung Sympathische Marke

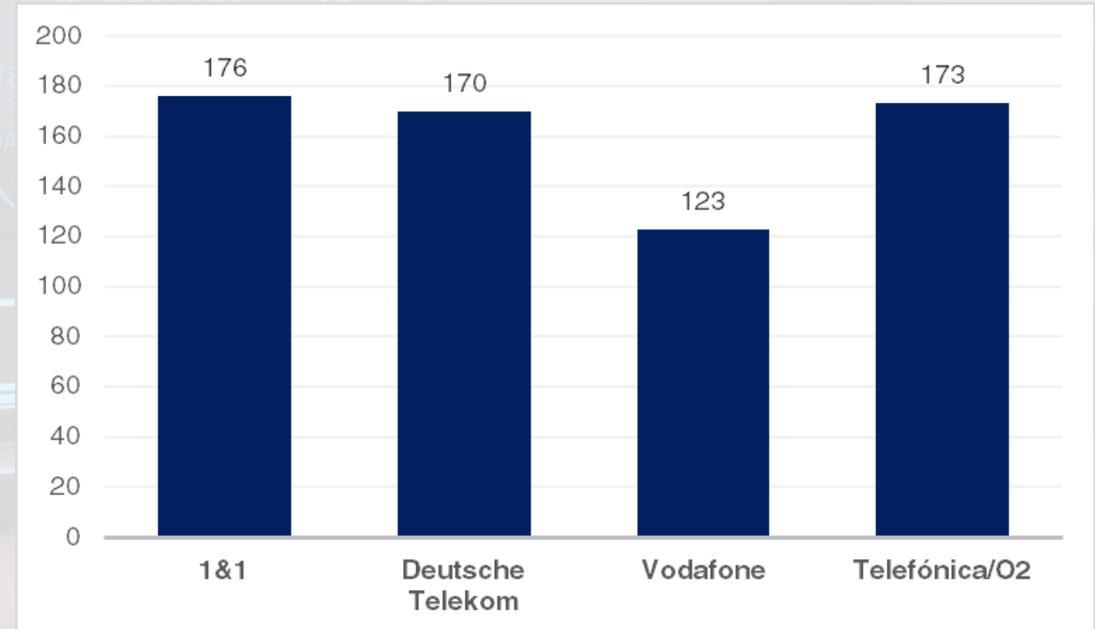


Abb. Kunden-Bewertung Weiterempfehlung

Kategorie Marke/Anbieter

Einzelergebnisse (WPS-Score)

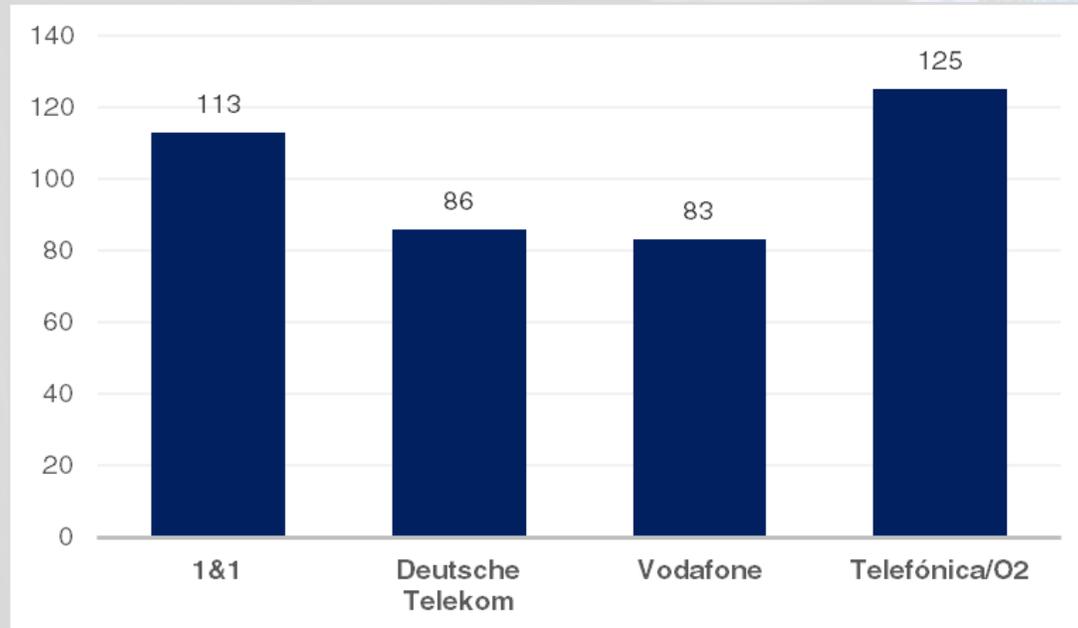


Abb. Kunden-Bewertung Preis/Leistung

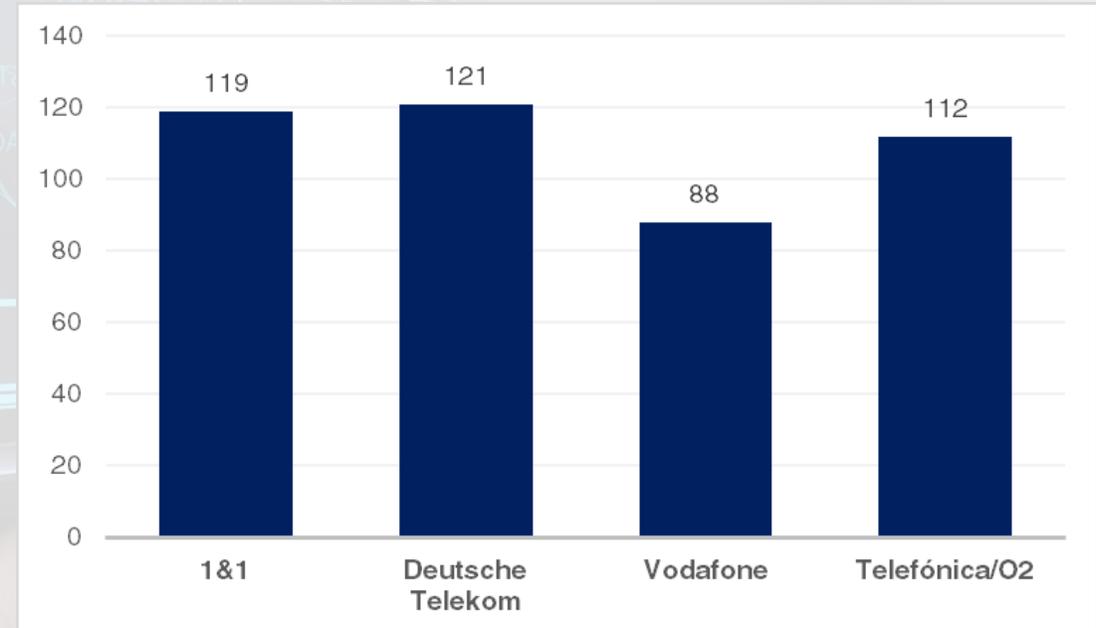


Abb. Kunden-Bewertung Wahrscheinlichkeit zukünftig Kunde

Kategorie Marke/Anbieter

Einzelerggebnisse (WPS-Score)

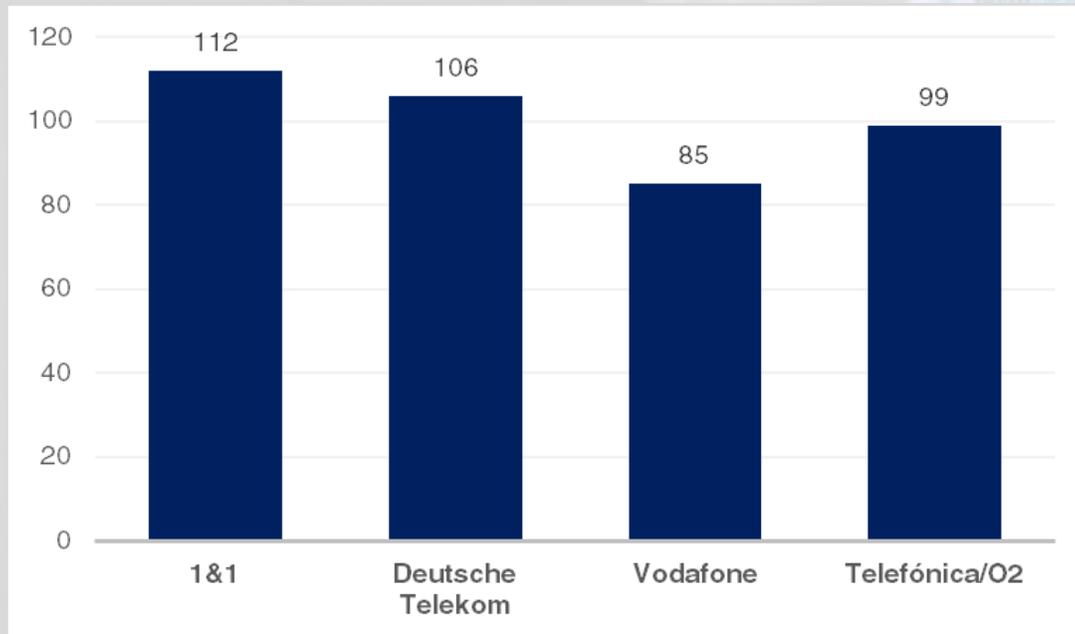
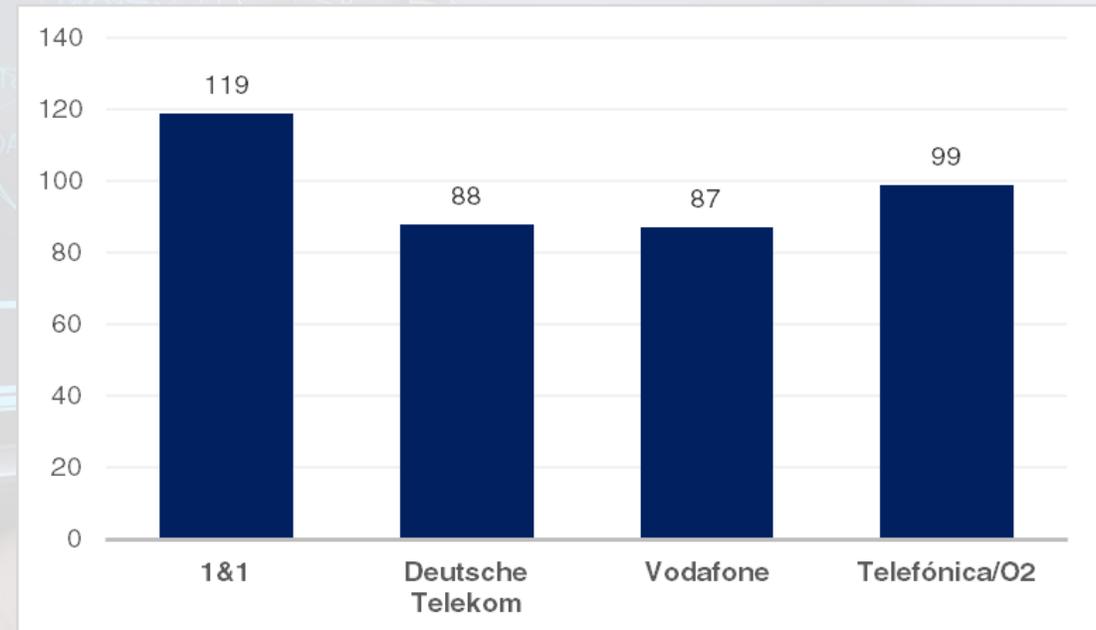


Abb. Kunden-Bewertung des Mobilfunkanbieters insgesamt

Kategorie Kundenservice

Unterkategorien

- Antwortgeschwindigkeit
- Freundlichkeit des Mitarbeiters
- Qualität der Antwort
- Sofortige Lösung im ersten Kontakt
- Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit



Gesamt-Score Kategorie Kundenservice

Kategorie Kundenservice

Einzelergebnisse (WPS-Score)

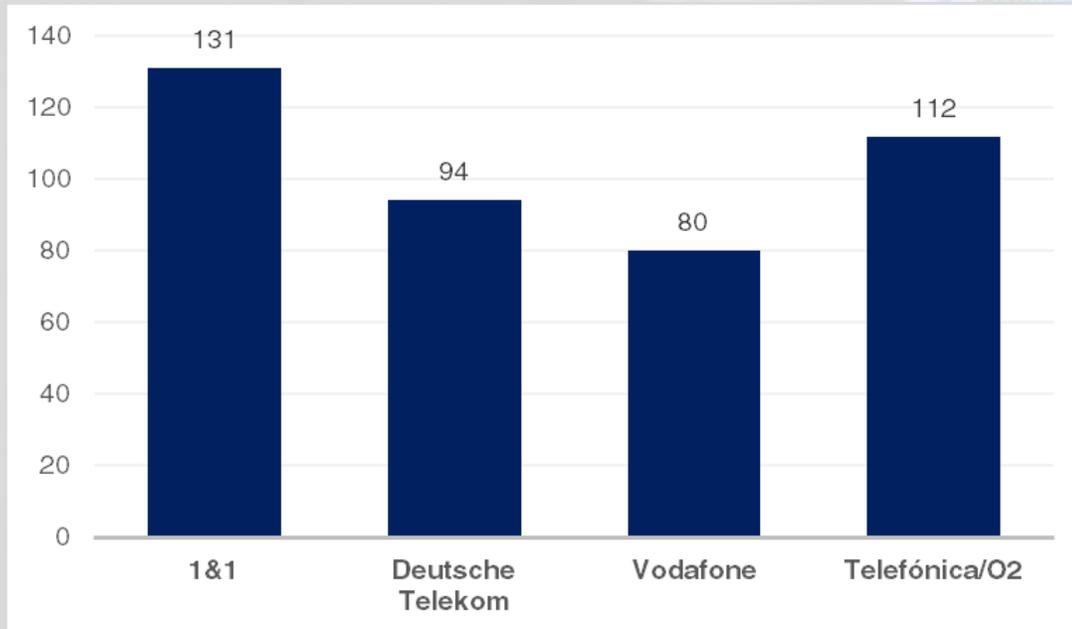


Abb. Kunden-Bewertung Antwortgeschwindigkeit

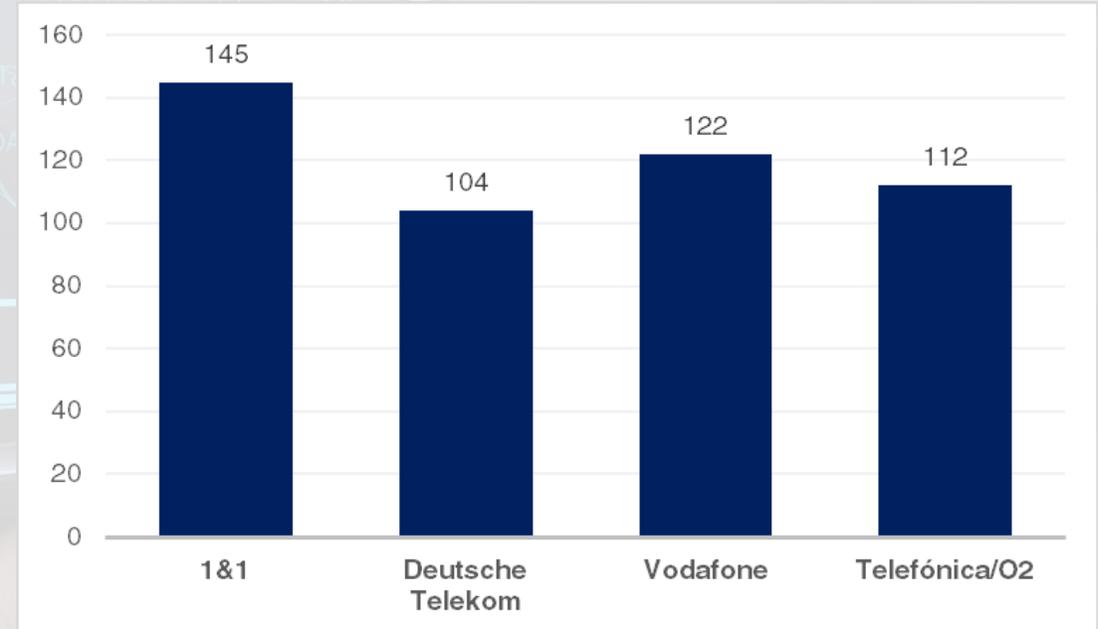


Abb. Kunden-Bewertung Freundlichkeit der Mitarbeiter

Kategorie Kundenservice

Einzelergebnisse (WPS-Score)

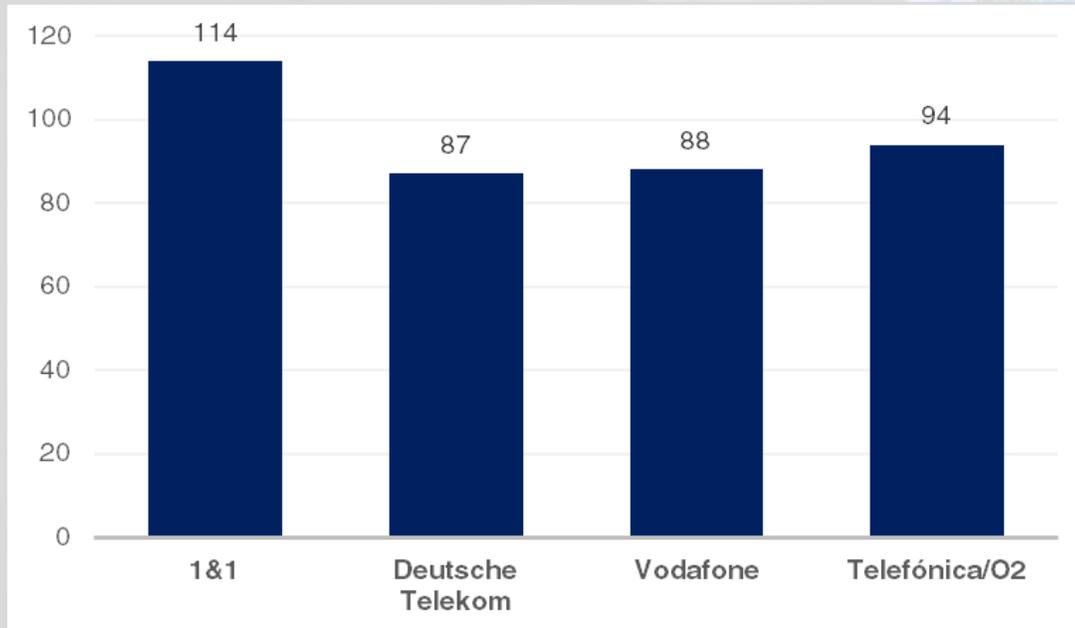


Abb. Kunden-Bewertung Qualität der Antwort

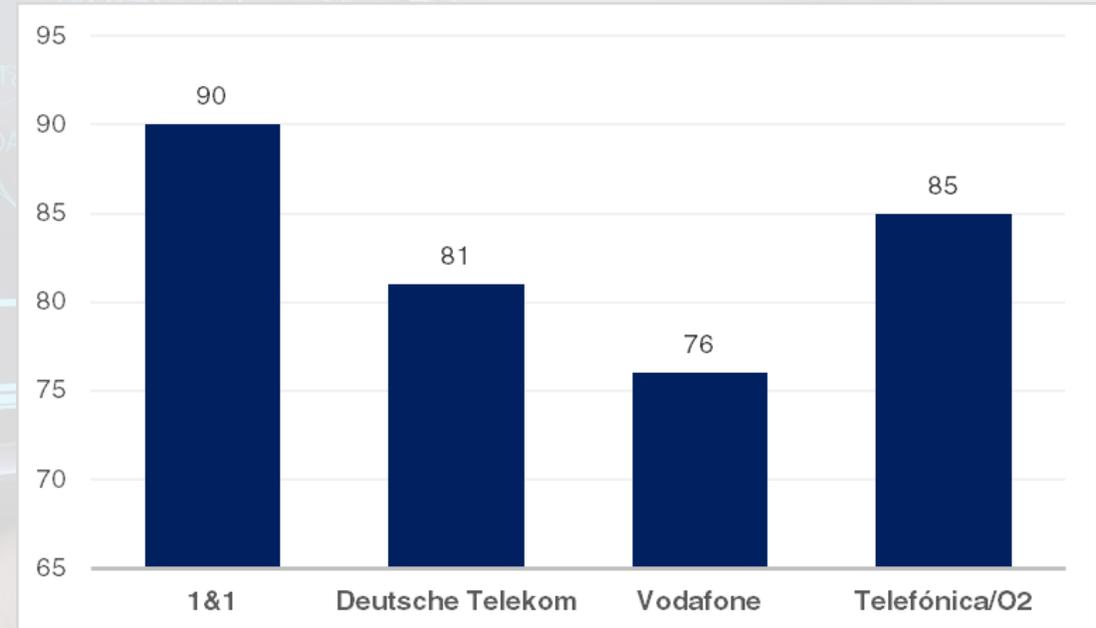


Abb. Kunden-Bewertung Sofortige Lösung im ersten Kontakt

Kategorie Kundenservice

Einzelergebnisse (WPS-Score)

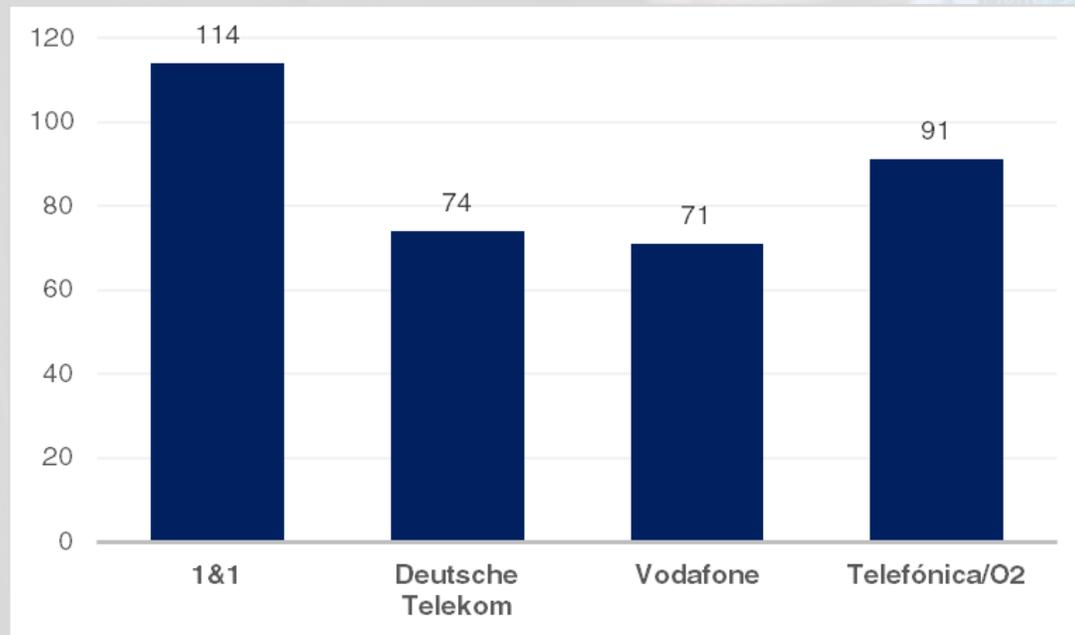
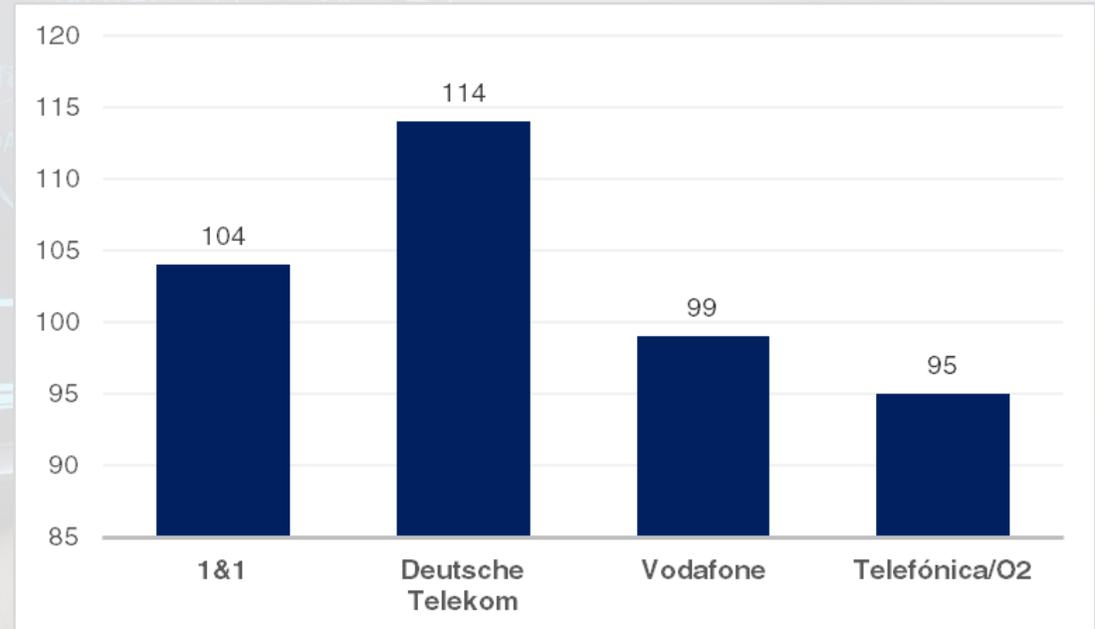


Abb. Kunden-Bewertung Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit

Kategorie Netz

Unterkategorien

- Qualität bei Datenübertragung
- Gesprächsqualität
- Stabilität und Zuverlässigkeit des Netzes
- Verfügbarkeit des Netzes
- Geschwindigkeit bei Datenübertragung
- Beurteilung Netz Bahnstrecke
- Beurteilung Netz Flughafen
- Beurteilung Netz Autobahn
- Beurteilung Netz Bahnhof



Gesamt-Score Kategorie Netz

Kategorie Netz

Einzelergebnisse (WPS-Score)

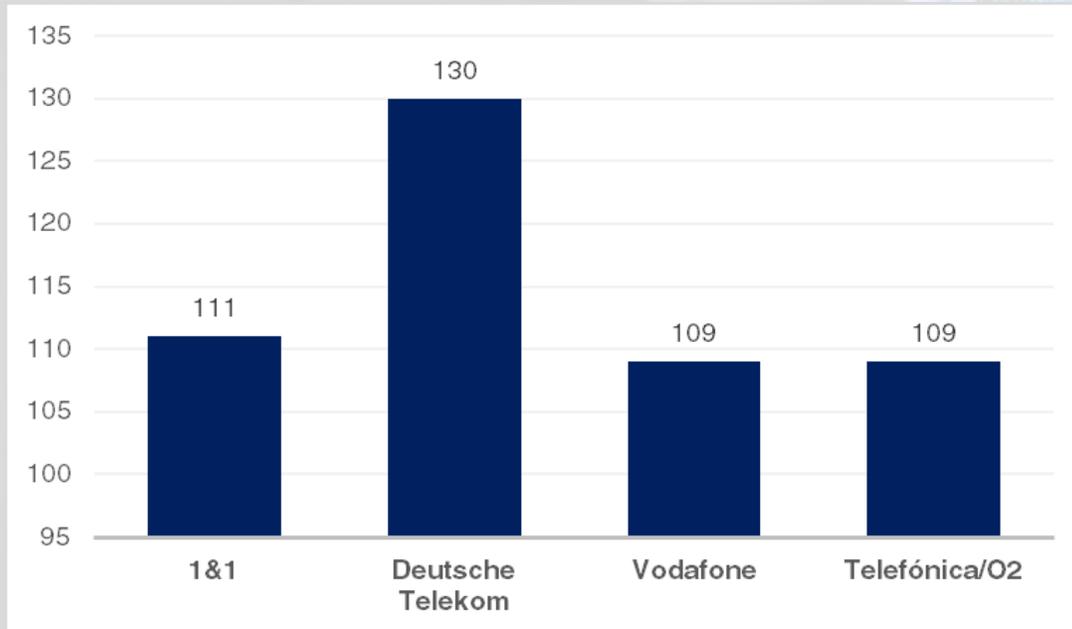


Abb. Kunden-Bewertung Qualität bei Datenübertragung

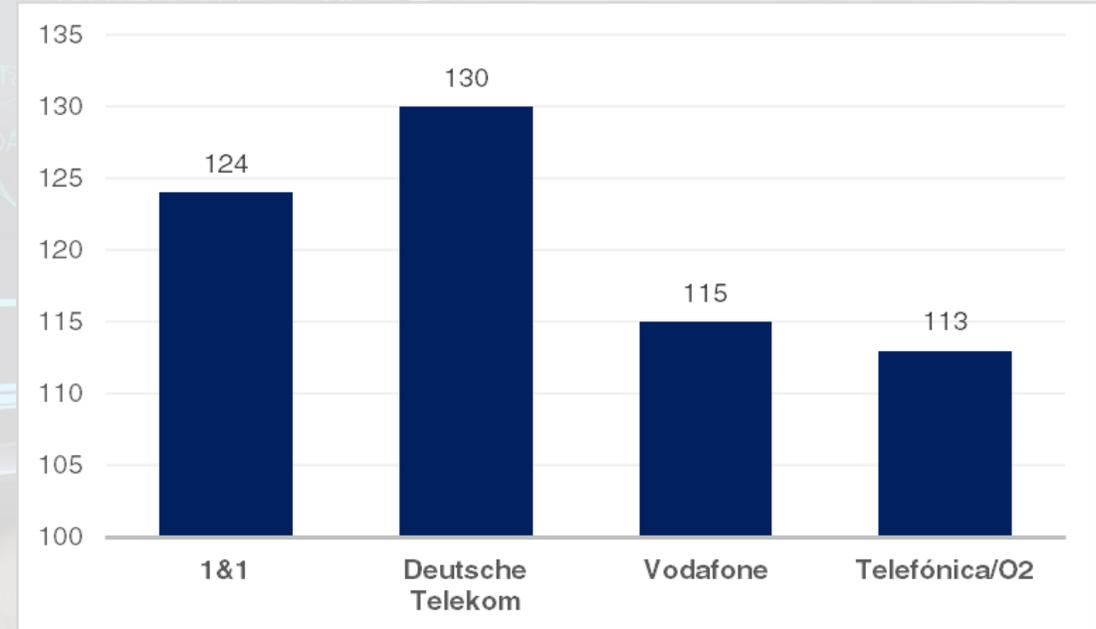


Abb. Kunden-Bewertung Qualität bei Gesprächen

Kategorie Netz

Einzelergebnisse (WPS-Score)

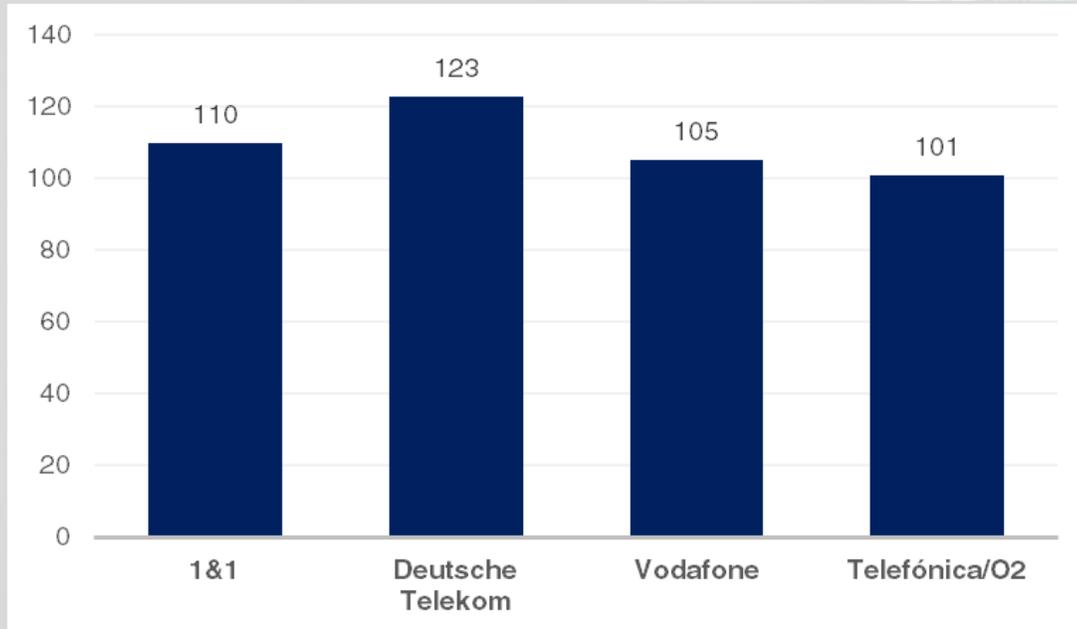


Abb. Kunden-Bewertung Stabilität und Zuverlässigkeit des Netzes

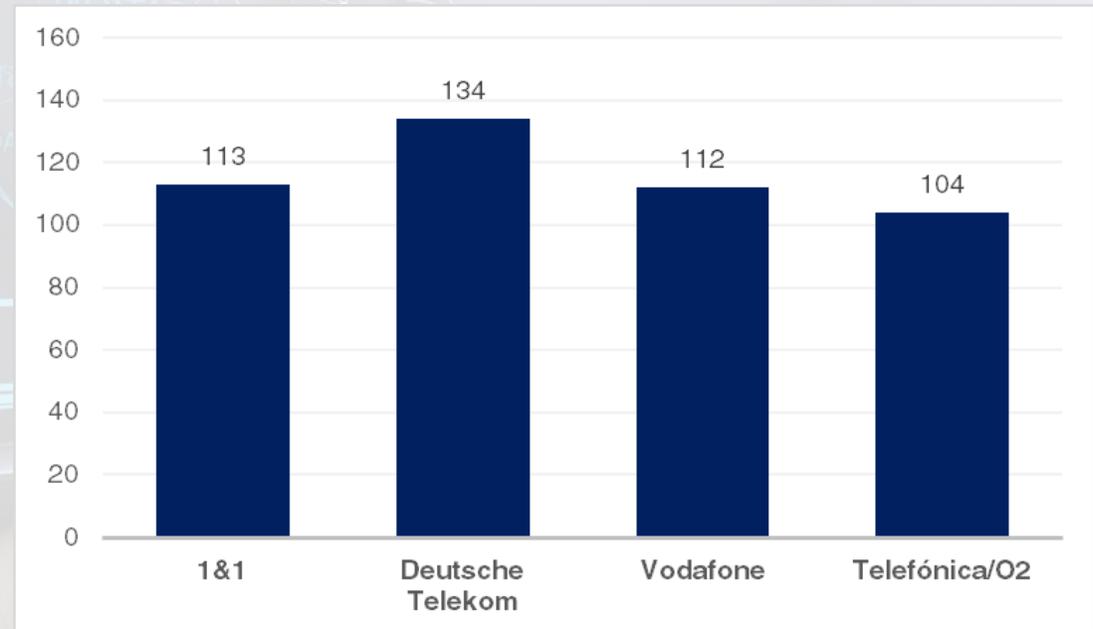


Abb. Kunden-Bewertung Verfügbarkeit des Netzes

Kategorie Netz

Einzelergebnisse (WPS-Score)

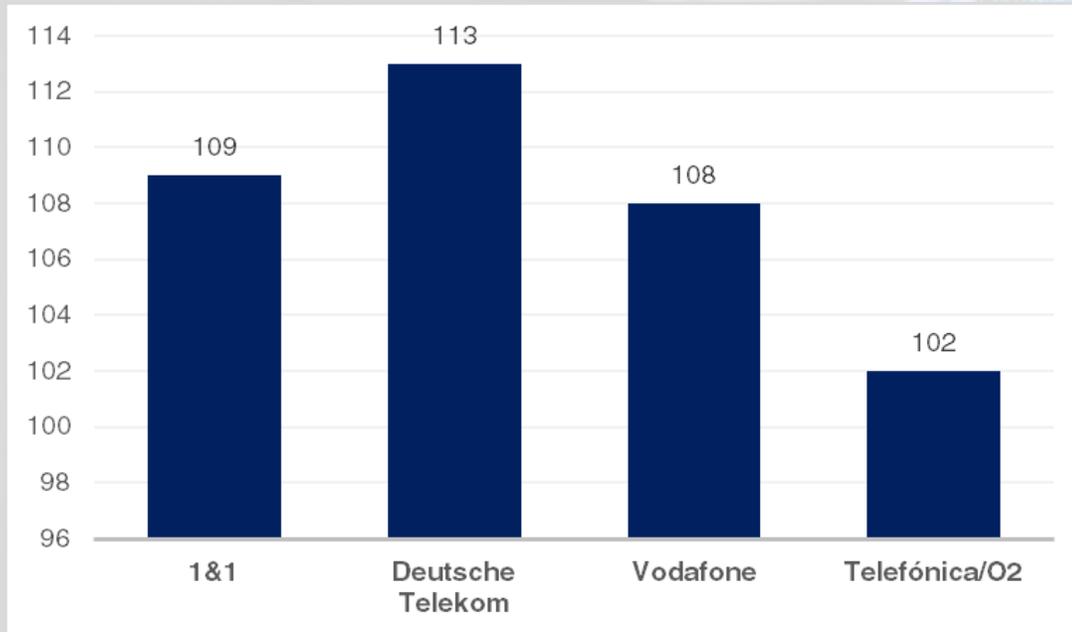


Abb. Kunden-Bewertung Geschwindigkeit bei Datenübertragung

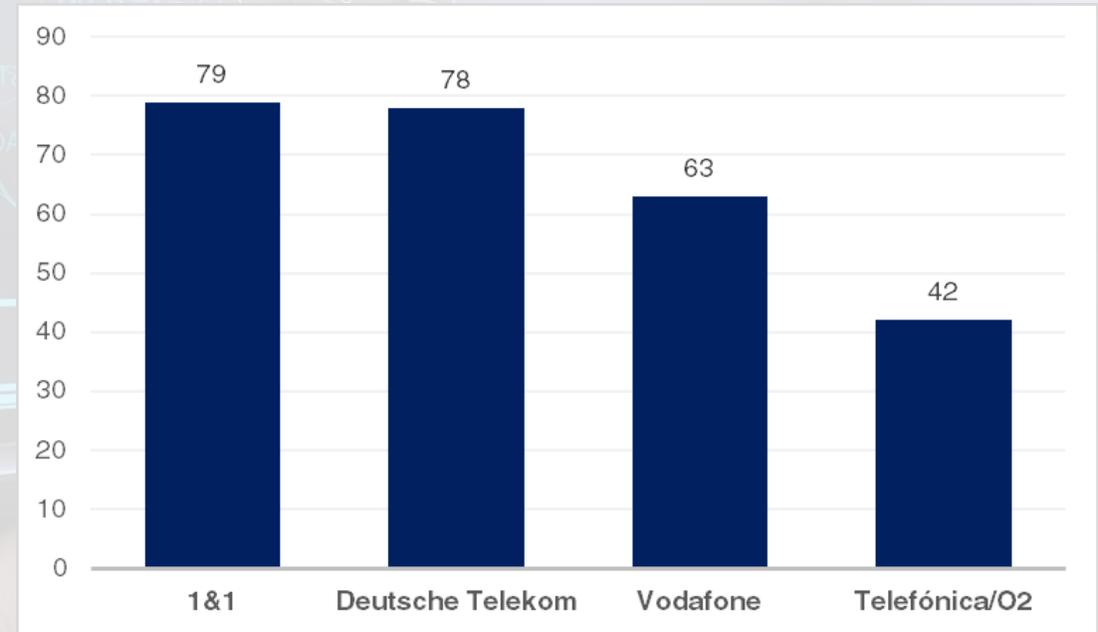


Abb. Kunden-Bewertung Netz Bahnstrecke

Kategorie Netz

Einzelergebnisse (WPS-Score)

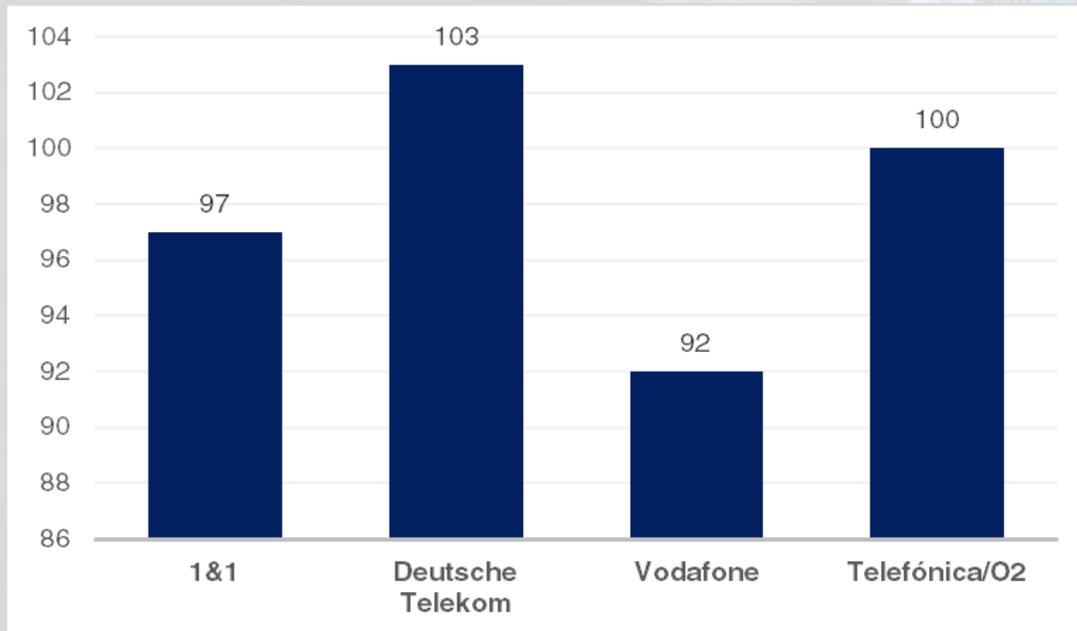


Abb. Kunden-Bewertung Netz Flughafen

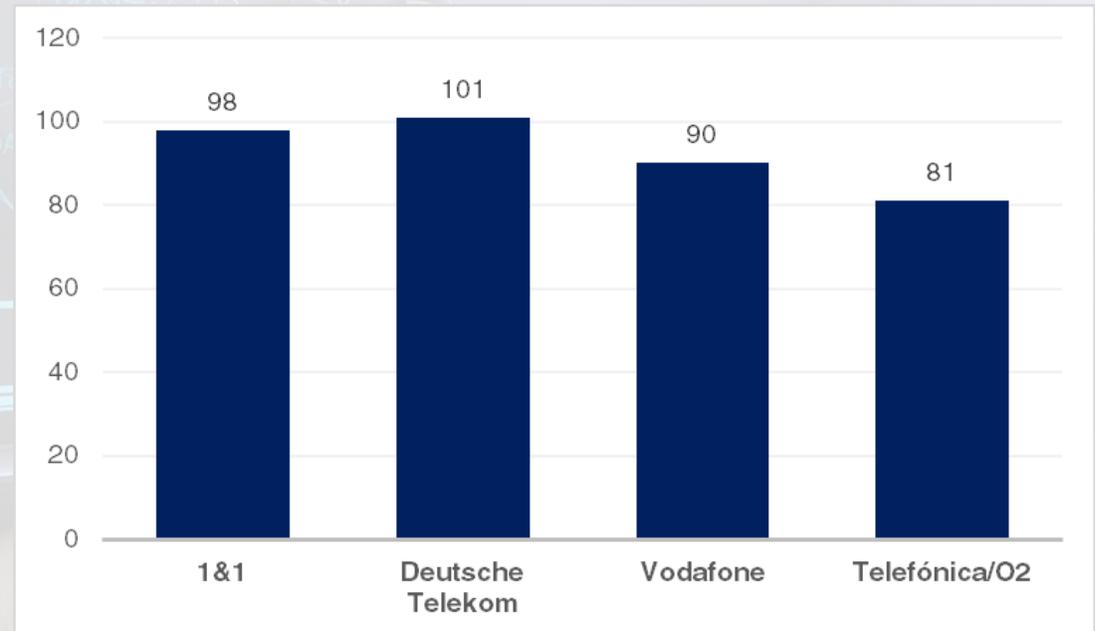


Abb. Kunden-Bewertung Netz Autobahn

Kategorie Netz

Einzelerggebnisse (WPS-Score)

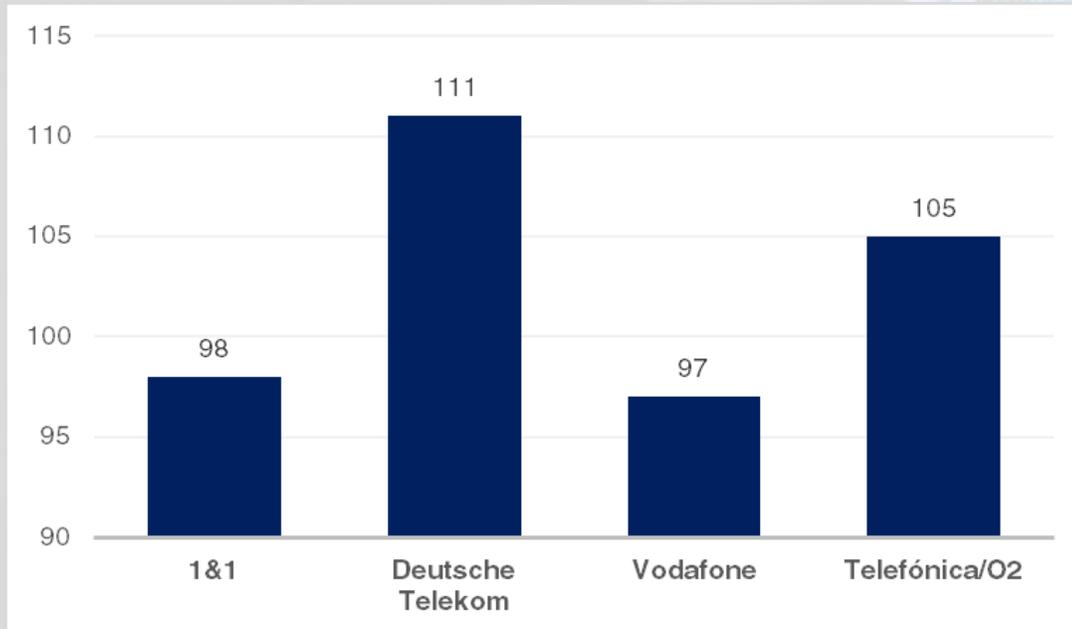
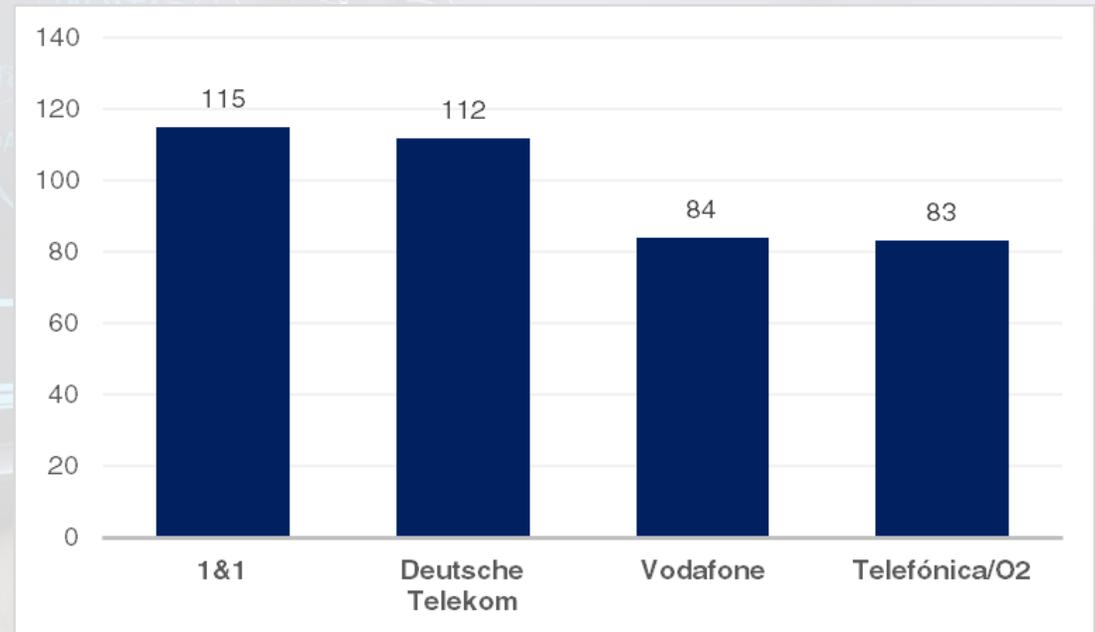


Abb. Kunden-Bewertung Netz Bahnhof

Kategorie Service-App

Unterkategorien

- Funktionsumfang
- Bedienung/Handhabung
- Sicherheit
- App-Note gesamt



Gesamt-Score Kategorie Service-App

Kategorie Service-App

Einzelergebnisse (WPS-Score)

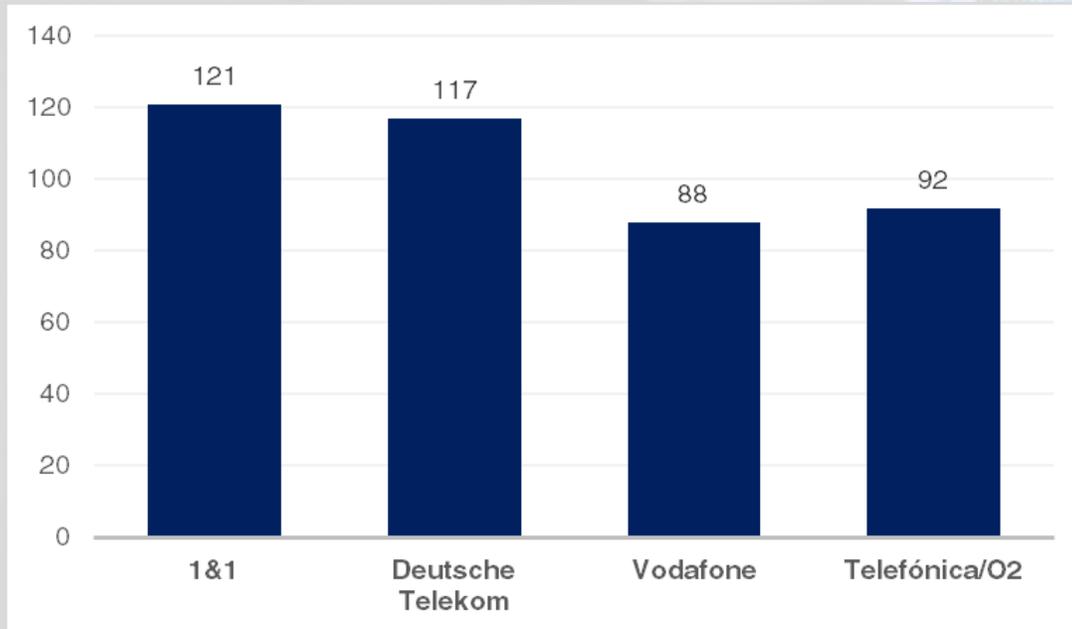


Abb. Kunden-Bewertung Funktionsumfang

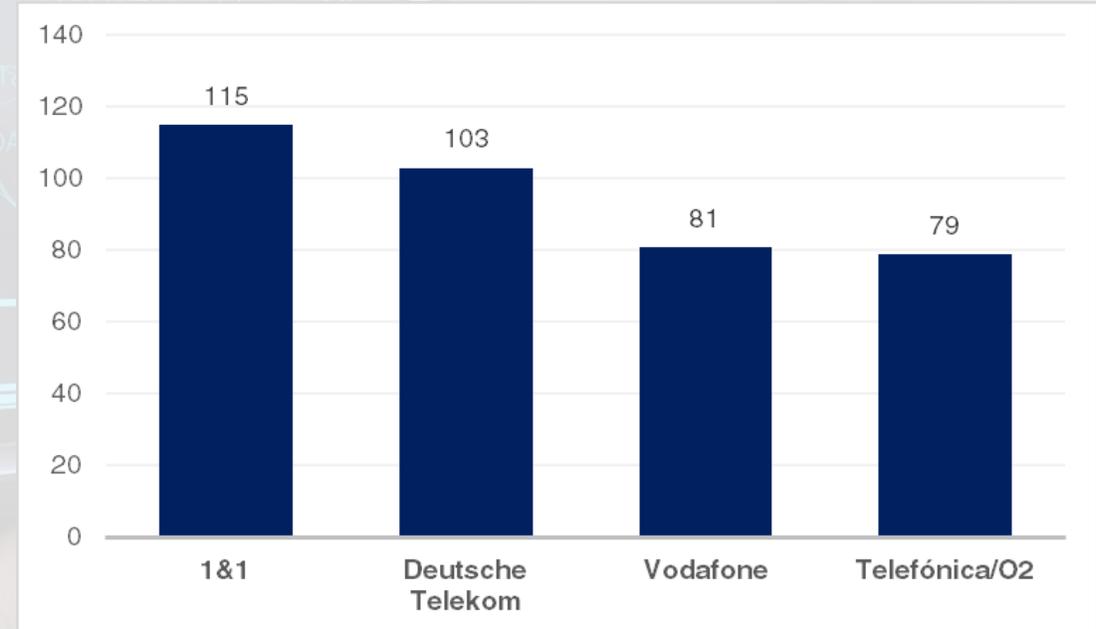


Abb. Kunden-Bewertung Bedienung/Handhabung

Kategorie Service-App

Einzelergebnisse (WPS-Score)

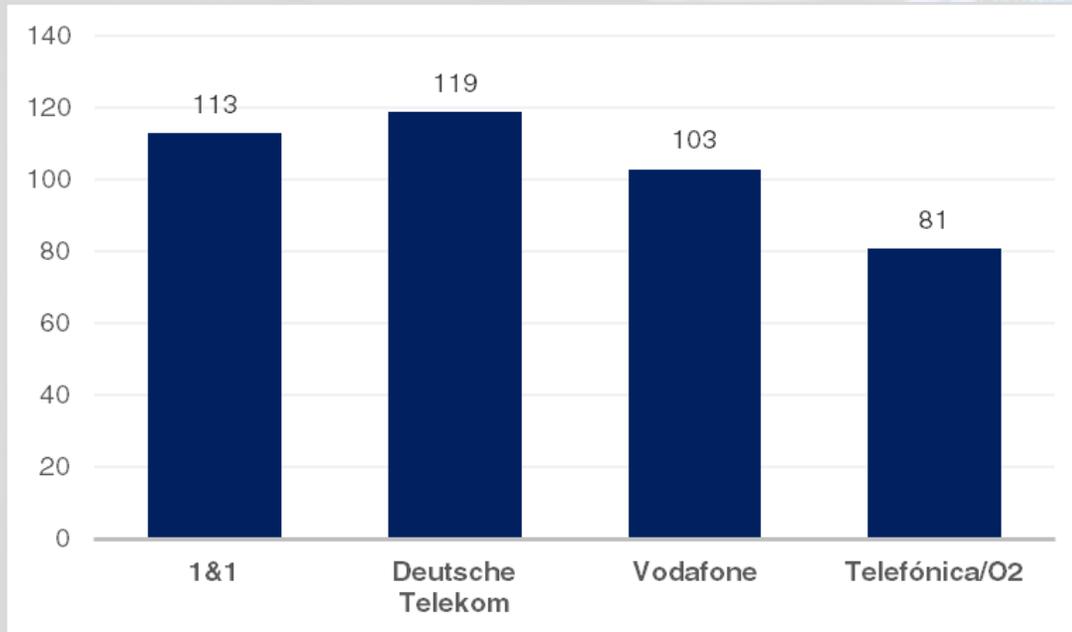


Abb. Kunden-Bewertung Sicherheit

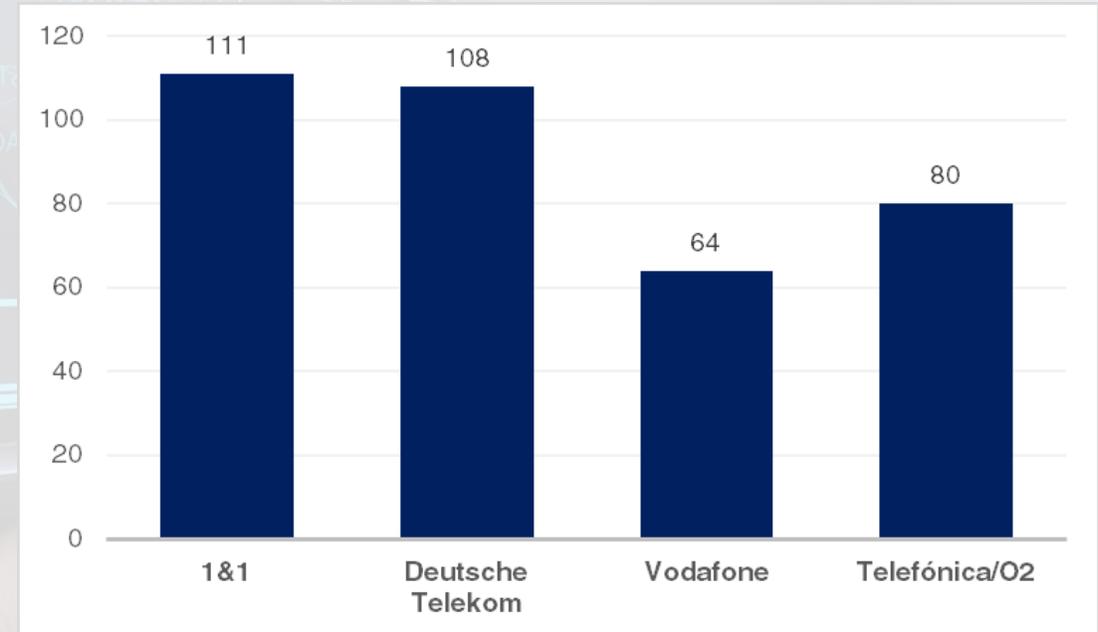


Abb. Kunden-Bewertung App-Note gesamt

Gesamtergebnis

Studie Mobilfunk B2C (Netzbetreiber), Deutschland 2025

	WPS-Score				Note			
	1&1	Deutsche Telekom	Vodafone	Telefónica/O2	1&1	Deutsche Telekom	Vodafone	Telefónica/O2
Kundenservice								
Antwortgeschwindigkeit	131	94	80	112	1,7	2,1	2,2	1,9
Qualität der Antwort	114	87	88	94	1,9	2,1	2,1	2,1
Sofortige Lösung im ersten Kontakt	90	81	76	85	2,1	2,2	2,2	2,1
Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit	114	74	71	91	1,9	2,3	2,3	2,1
Freundlichkeit des Mitarbeitenden	145	104	122	112	1,5	2,0	1,8	1,9
Kundenservice Ergebnis	119	88	87	99	1,8	2,1	2,1	2,0
Marke/Anbieter								
Bewertung des Mobilfunkanbieters	112	106	85	99	1,9	1,9	2,1	2,0
Innovation	90	89	86	73	2,1	2,1	2,1	2,3
Sympathische Marke	103	90	89	100	2,0	2,1	2,1	2,0
Wahrscheinlichkeit zukünftig Kunde	119	121	88	112	1,8	1,8	2,1	1,9
Weiterempfehlung Ja/Nein	176	170	123	173	1,2	1,3	1,8	1,3
Image/Ansehen	108	100	94	93	1,9	2,0	2,1	2,1
Preis-Leistung	113	86	83	125	1,9	2,1	2,2	1,7
Marke/Anbieter Ergebnis	117	109	93	111	1,8	1,9	2,1	1,9
Netz								
Qualität bei Datenübertragung	111	130	109	109	1,9	1,7	1,9	1,9
Stabilität und Zuverlässigkeit des Netzes	110	123	105	101	1,9	1,8	1,9	2,0
Verfügbarkeit des Netzes	113	134	112	104	1,9	1,7	1,9	2,0
Geschwindigkeit bei Datenübertragung	109	113	108	102	1,9	1,9	1,9	2,0
Beurteilung Netz Bahnstrecke	79	78	63	42	2,2	2,2	2,4	2,6
Beurteilung Netz Autobahn	98	101	90	81	2,0	2,0	2,1	2,2
Beurteilung Netz Flughafen	97	103	92	100	2,0	2,0	2,1	1,9
Beurteilung Netz Bahnhof	98	111	97	105	2,0	1,9	2,0	1,9
Gesprächsqualität	124	130	115	113	1,8	1,7	1,8	1,9
Netz Ergebnis	104	114	99	95	2,0	1,9	2,0	2,0
Service-App								
App Note	111	108	64	80	1,9	1,9	2,4	2,2
Funktionsumfang	121	117	88	92	1,8	1,8	2,1	2,1
Bedienung/Handhabung	115	103	81	79	1,8	2,0	2,2	2,2
Sicherheit	113	119	103	81	1,9	1,8	2,0	2,2
Service-App Ergebnis	115	112	84	83	1,8	1,9	2,2	2,2
Gesamtergebnis	114	106	91	97	1,9	1,9	2,1	2,0

Hinweis: Noten sind auf Basis des WPS berechnet. Zwischennoten sind gerundet, das Endergebnis entspricht nicht zwingend der Quersumme aus den vier Kategorien.



Sie haben Fragen?

Wir beraten Sie gerne!



Richard-Reitzner-Allee 2
D-85540 Haar bei München

Geschäftsführer: Kurt Skupin



+49 (0)89 25556-1000



www.weka-media-publishing.de

Rainer Müller

Leitender Redakteur connect
Telefon: 089 25556-1204
rmueller@connect.de

MELANIE JIRSAK

Sales Managerin X-Media
Telefon: 089 25556-1204
mjirsak@wekanet.de

THOMAS RICHTER

Head of X-Media Projects
Telefon: 089 25556-1172
trichter@wekanet.de

KATJA THANHOFER

Produktmanagerin TK & UE
Telefon: 089 25556-1107
kthanhofer@wekanet.de