

Service-Apps im Test

Wie gut halten Service-Apps
den Draht zum Kunden?

Wie sicher sind sie im Alltag?

Wir haben 10 Anwendungen
von Netzanbietern aus
Deutschland, Österreich und
der Schweiz auf Herz und
Nieren geprüft.

Eine funktionale, intuitiv bedienbare Service-App ist ein Gewinn für beide Seiten: Kunden können einfache Serviceanliegen wie Adressänderungen, Tarifabfragen oder das Buchen von Zusatzoptionen eigenständig in der App erledigen. Die Anbieter sparen dadurch Kosten und entlasten die Hotline. Dabei geht der Trend längst über einfache Verwaltungsfunktionen hinaus: Mit der Einführung von KI-basierten Assistenten halten smarte kontextbezogene Hilfen Einzug, die den digitalen Service auf ein neues Niveau heben.

Doch bei aller Innovationsfreude darf ein Aspekt nicht aus dem Blick geraten: die Sicherheit. Denn die Apps gewähren Zugang zu sensiblen Kundendaten – entsprechend hoch sind die Anforderungen an Schutzmechanismen und Datenschutz. Deshalb hat unser Testpartner umlaut in diesem Jahr wieder genau hingeschaut und die Apps in puncto Sicherheit unter die Lupe genommen. Dieses Jahr richtete sich der Fokus auf die Android-Apps.

Wadim Herdt



Hakan Ekmen, Globaler Leiter der Netzwerksparte in der Telekommunikation und gleichzeitig CEO umlaut

Im Vergleich zum letzten Jahr haben sich die meisten Netzbetreiber in puncto Sicherheit gesteigert – das ist gut für die Kunden. Wir gratulieren den Testsiegern A1 Telekom Austria in Österreich, Swisscom in der Schweiz sowie der Deutschen Telekom und 1&1 in Deutschland.“

1&1 Control-Center

Mit ihrer Topp-App sichert sich 1&1 zusammen mit der Telekom den ersten Platz.

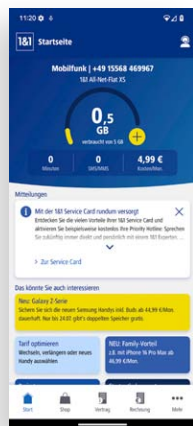
Die Navigation durch die App ist schlank und intuitiv aufgebaut, punktet aber zugleich mit einer informativen Datenverbrauchs- und Kostenübersicht. Praktisch: Der Reiter „Weitere Einstellungen“ auf der Startseite ermöglicht es, zahlreiche Funktionen gezielt per Schlagwort anzusteuern.

Ein dickes Plus ist die Kundenorientierung: Der Support ist mit einem Klick direkt von der Startseite erreichbar. Ob per Telefon, Chat oder Rückrufservice: 1&1 zeigt hier, wie unkompliziert persönlicher Kundenservice im digitalen Raum sein kann.

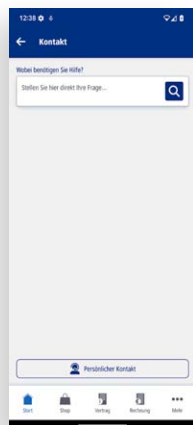
Auch bei der Vertragsverwaltung glänzt die App. Mit nur einem Klick gelangt man von der Startseite aus zu allen zentralen Funktionen. Von klassischen Aufgaben wie Tarifwechsel, Kündigung oder SIM-Verwaltung bis hin zu Komfortfeatures wie Netzcheck, Cloud-Speicher oder Handytasch – alles ist logisch gebündelt und lässt sich aus einem einzigen Fenster heraus steuern. Nicht zuletzt verdient die Rechnungsübersicht ein Lob: Sie überzeugt durch eine detaillierte Kostenaufstellung inklusive Einzelverbindungs nachweis – übersichtlich und nachvollziehbar.

Sicherheit: exzellent

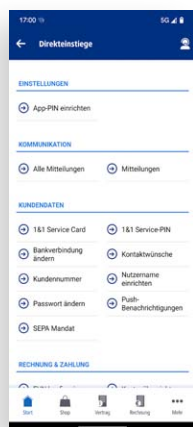
Was die Sicherheit angeht, landet 1&1 mit nur drei Punkten Rückstand zum Sieger auf dem dritten Platz in DACH, und mit nur einem Punkt Rückstand auf dem zweiten Platz in Deutschland. Großes Lob an 1&1.



Die App begrüßt mit einer informativen Verbrauchsgrafik und zeigt weiter unten eine Kostenübersicht.



Der Chat oder der telefonische Kontakt mit dem Service ist über das Icon oben rechts im Fenster erreichbar.



Der Reiter „Weitere Einstellungen und Funktionen“ öffnet eine Liste mit Direktlinks zu wichtigen Einstellungen.

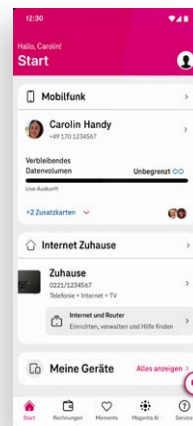
Mein Magenta

Dank besserer Sicherheit schließt Telekom zu 1&1 auf und wird Co-Sieger.

Die Telekom entwickelt ihre Service-App konsequent weiter und setzt dabei auf eine Kombination aus Design, Funktionalität und Nutzerfreundlichkeit. Alle verknüpften Produkte und Geräte werden übersichtlich dargestellt, die Navigation ist klar und intuitiv. Mit nur einem Fingertipp geht es direkt in die Tarifverwaltung. Dort lassen sich Details einsehen, Zusatzdienste buchen, Drittanbieterdienste sperren sowie SIM-Karten verwalten. Dazu kommt anschauliche Verbrauchsstatistiken. Der Bereich „Rechnungen“ enthält nicht nur eine chronologische Auflistung vergangener Abrechnungen, sondern macht auch Prepaid-Aufladungen und Ratenkäufe leicht nachvollziehbar. Ein weiteres Highlight ist der umfassende Servicebereich: Hilfeleistungen, Schritt-für-Schritt-Anleitungen und technische Unterstützung sind zentral unter einem Menüpunkt gebündelt. Die App blendet bekannte Störungsmeldungen proaktiv ein. Der leistungsstarke KI-Chatbot erkennt aus dem Gesprächskontext, ob es sich um allgemeine oder vertragsbezogene Fragen handelt und übergibt bei Bedarf nahtlos an den „Frag Magenta“-Chat.

Sicherheit: vorbildlich

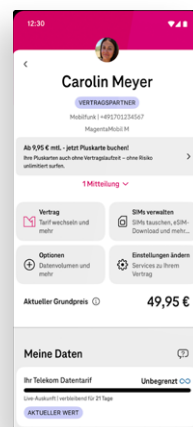
In Deutschland geht der erste Platz in puncto Sicherheit an die Deutsche Telekom. Nur in zwei Kategorien gibt es ein wenig Luft nach oben. Glückwunsch an die Deutsche Telekom!



Der Startbildschirm zeigt eine übersichtliche Darstellung der verknüpften Verträge und Geräte.



Der KI-Chatbot basiert auf Perplexity und beantwortet sowohl allgemeine als auch vertragspezifische Fragen.



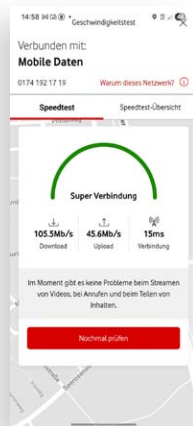
Im „Vertragsfenster“ sind Kosten, Optionen und Einstellungen und übersichtlich angeordnet.

Die Vodafone-App glänzt mit intuitiver Nutzerführung und hohem Komfort.

Vodafone bietet mehr als nur Mobilfunk – auch Internet, Festnetz und weitere Dienste gehören zum Portfolio. Entsprechend umfangreich ist der Funktionsumfang der Service-App. Doch den Düsseldorfern gelingt es, die Vielzahl an Einstellungsmöglichkeiten in eine klare, übersichtliche Struktur zu bringen. Man navigiert intuitiv durch die Menüs, die sich dynamisch an die gewählte Produktkategorie anpassen und die jeweils relevanten Inhalte in den Vordergrund rücken. Besonders positiv: die Übersicht von Verbrauch und anfallenden Kosten – transparent und gut nachvollziehbar. Praktisch: Kunden werden automatisch anhand ihrer Mobilfunknummer im Netz erkannt. Zugleich schützt die App sensible Bereiche wie Rechnungen und persönliche Daten durch biometrische Verfahren wie Fingerabdruck oder Gesichtserkennung. Ob Rückruf-Service, Kündigung oder Hilfe bei der Einrichtung neuer Geräte – viele Anliegen kann man mit wenigen Klicks in der App erledigen. Kritikpunkte sind schwer zu finden. Lediglich eine proaktive Störungsanzeige, etwa bei regionalen Netzausfällen, sowie Aktivierung der Prepaid-Karten über die App wären eine sinnvolle Ergänzung.

Sicherheit: erstklassig

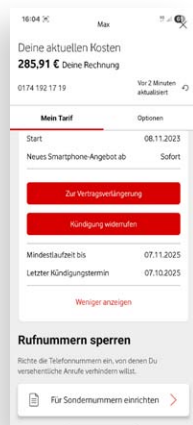
Vodafone holt sich die Bronze-Medaille in Deutschland, was die Sicherheit angeht. Leichtes Verbesserungspotenzial gibt es in allen Kategorien.



Die Qualität der mobilen Verbindung lässt sich jederzeit mit einem Speedtest überprüfen.



Die Startseite informiert über Datenverbrauch, letzte Rechnung und macht Werbung in eigener Sache.



In der App können umfassende Vertragsanpassungen bis hin zur Kündigung vorgenommen werden.

Die Telefonica App ist stark im Service und vielseitig in der Verwaltung.

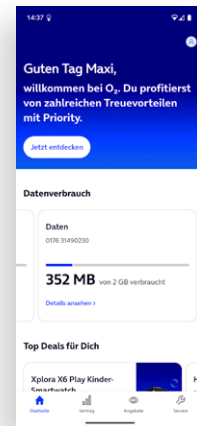
Die App punktet mit durchdachter Struktur, umfassender Funktionalität und einfacher Handhabung. Sie vereint Vertragsverwaltung, Verbrauchskontrolle und Kundenservice auf übersichtliche Weise – ein zuverlässiger digitaler Begleiter für den Alltag.

Die Startseite liefert einen guten Überblick: Der aktuelle Datenverbrauch ist klar dargestellt, verknüpfte Produkte sind aufgelistet, und persönliche Angebote ergänzen die Ansicht individuell. Für die eigentliche Verwaltung ist der Reiter „Vertrag“ zuständig – dort finden sich sämtliche Funktionen rund um Tarifoptimierung, Vertragskündigung und -anpassung. Auch die Kostenübersicht samt Rechnungsarchiv mit der Historie über 24 Monate und Einzelverbindungs nachweise sind hier zentral zugänglich.

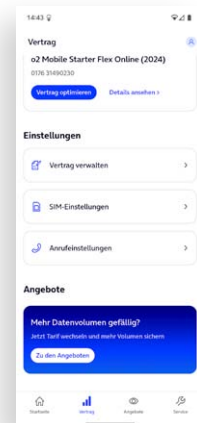
Der Kundenservice ist im Reiter „Service“ gebündelt und überzeugt durch seine Vielfalt. Bei Fragen hilft entweder der integrierte Chatbot oder der klassische telefonische Support – auf Wunsch sogar mit Rückruf-Funktion. Ein kleiner Wermutstropfen bleibt: Wer zusätzlich Internetkunde ist, benötigt für die Verwaltung der Geräte leider eine separate App – hier wäre eine Zusammenführung wünschenswert.

Sicherheit: sehr gut

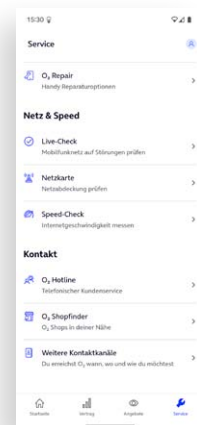
Telefonica überzeugt vor allem in der Kategorie Datenschutz, und erringt somit die Security-Gesamtnote sehr gut. Tolle Leistung.



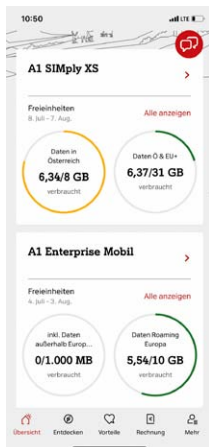
Die Startseite liefert Infos über Datenverbrauch und blendet ganz oben Nachrichten von O2 ein.



Vertragsanpassungen und SIM-Verwaltung findet man gebündelt unter dem „Vertrag“-Reiter.



Kontakt zu Kundenservice, Hilfe und Komfortfunktionen wie Speed-Check stehen unter „Service“.



Beim Start zeigen Kreisdigramme den Datenverbrauch im In- und EU-Ausland an.

A1 Mein A1

connect
ÜBERRAGEND
971 Punkten

Die Mein-A1-App behält die Führung in Österreich und überzeugt mit überragender Funktionalität und Sicherheit.

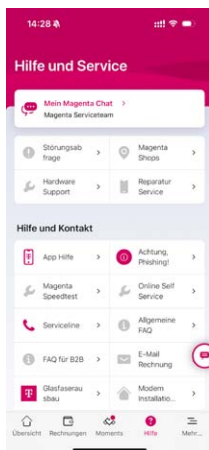
Die A1-App präsentiert eine aufgeräumte Startseite mit der transparenten Darstellung des Datenverbrauchs. In dem Reiter „Mein Handy“ kommt man direkt zu den Einstellungen rund um den Tarif und die SIM-Verwaltung. Ein integrierter Störungsassistent verweist auf Festnetzprobleme; bald

soll der KI-Chatbot diese Aufgabe übernehmen. Komfortfunktionen wie biometrischer Login und Shop-Terminbuchung überzeugen. Der KI-Chatbot hilft bei technischen und vertraglichen Fragen inklusive Kündigung, reagiert aber teils langsam und gibt nicht immer auf Anhieb die passende Antworten.

Ein Service-Rückruf kann direkt im Chat angefordert werden.

Sicherheit: bestens

In Österreich geht die Silbermedaille für die App-Sicherheit an A1, hauchdünn mit nur drei Punkten Rückstand. Ein überragendes Security-Niveau.



Das Hilfe-Icon unten am Bildschirm führt zum umfangreichen Service- und Hilfeangebot.

T Mein Magenta AT

connect
SEHR GUT
942 Punkten

Die App punktet mit starker Funktionalität, einfacher Handhabung, flotter Geschwindigkeit und modernem Design.

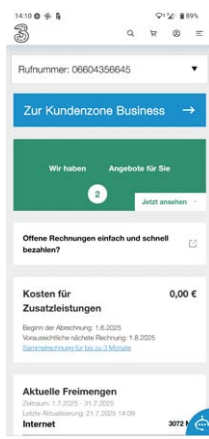
Die Service-App der österreichischen Telekom-Tochter überzeugt mit durchdachter Struktur und benutzerfreundlicher Gestaltung. Auf dem Startbildschirm kann man die Reihenfolge der Produkte individuell anpassen. Rechnungen und Verbrauchsstatistiken werden grafisch ansprechend und vorbildlich dargestellt. Die Tarif- und

Vertragsverwaltung ist reich an Optionen für Anpassungen. Hilfe- und Serviceleistungen sind unter einem einzigen Menüpunkt gebündelt. Dort findet man rasch Schritt-für-Schritt-Anleitungen, kann einen Geschwindigkeitstest machen, den nächstgelegenen Shop finden oder die Hotline kontaktieren. Eine KI-gestützte Chat-

Funktion übernimmt die erste Kommunikation und leitet bei Bedarf nahtlos an den Service-Chat mit einem Mitarbeitenden weiter.

Sicherheit: ausgezeichnet

Der österreichische Security-Sieg geht an Magenta mit der Note überragend. Glückwunsch an Magenta!



Die Drei-Service-App wirkt visuell ausgesprochen schlicht, ist aber durchaus informativ.

3 Drei Kundenzone

connect
GUT
834 Punkten

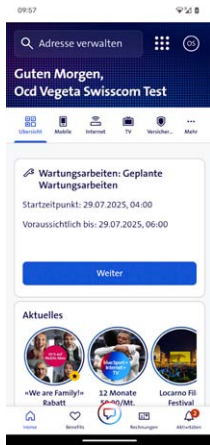
Die Drei-APP ist übersichtlich und leicht zu bedienen. Doch moderne Security-Features wie Face-ID fehlen, auch der Service ist ausbaufähig.

Die Kundenzone-APP setzt auf eine bewusst einfache gestaltete, scrollintensive, aber auch funktionale Startseite. Diese informiert über laufende Kosten, den Datenverbrauch und offene Beträge. Ein Fingertipp führt direkt in die Verwaltung von Verträgen, Tarifen und Geräten. Vertragskündigun-

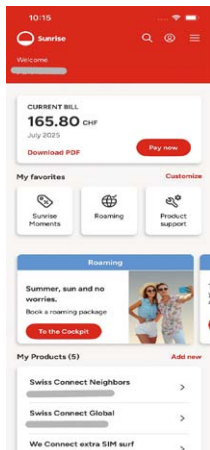
gen sind digital möglich – auch wenn diese Funktion ein wenig versteckt liegt. Ein virtueller Assistent hilft bei technischen Problemen weiter, liefert Kontaktinformationen und zeigt die nächstgelegenen Shops an. Rückrufservice und Chat mit Mitarbeitern fehlen bislang.

Sicherheit: Luft nach oben

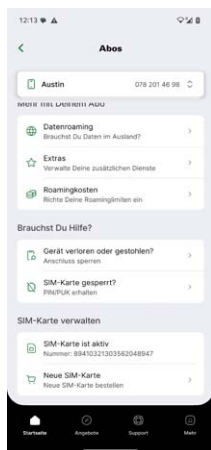
Drei erreicht in puncto Sicherheit die Note ‚gut‘ und bleibt hinter den anderen Anbietern zurück. Vor allem beim Schutz persönlicher Daten sowie bei der Verbindungssicherheit und der Verschlüsselung gibt es Nachholbedarf.



Geplanten Wartungsarbeiten und Störungen zeigt die App prominent auf dem Startbildschirm.



Unter „Meine Favoriten“ können Nutzer die drei am häufigsten benutzten Funktionen ablegen.



Die Vertragsübersicht listet Optionen für Tarif-, Roaming- sowie SIM-Verwaltung auf.

My Swisscom



Marktführer Swisscom behauptet sich dank einer funktionsstarken Service-App erneut auf Platz eins in der Schweiz.

Die Swisscom-App demonstriert eindrucksvoll, wie umfassende Funktionalität, Benutzerfreundlichkeit und ansprechendes Design kombiniert werden können. Die App bietet eine übersichtliche Menüführung, die den schnellen Zugriff auf alle Bereiche – von Mobilfunk über Internet und Festnetz

bis hin zu digitalen Zusatzdiensten – ermöglicht. Interaktive Installationsassistenten sowie Chats mit Beratern sorgen für direkte Unterstützung bei technischen Fragen. Auch der Kundenkontakt gestaltet sich unkompliziert – ob im Chat, am Telefon oder beim Rückrufwunsch. Vorbildlich!

Sicherheit: Gesamtsieger

Als diesjähriger Security-Gesamtsieger holt sich Swisscom die volle Punktzahl in drei Sicherheitskategorien. Nur im Bereich Verbindungssicherheit & Verschlüsselung gibt es leichtes Verbesserungspotenzial. Glückwunsch an Swisscom!

My Sunrise



Die My-Sunrise-App gefällt mit klarer Struktur, starker Funktionalität und transparenter Tarif- sowie Kostenkontrolle.

Trotz großen Funktionsumfangs überzeugt die Service-App mit einem übersichtlichen und optisch ansprechenden Homescreen. Besonders praktisch für Kunden: Auf der Startseite lassen sich drei besonders oft benutzte Funktionen in einem Favoriten-Menü zusammenfassen. Stärken der App sind die übersichtliche Darstellung

aller Kosten sowie der schnelle Zugriff auf die Vertrags- und Geräteverwaltung. Auch nützliche Funktionen wie die Drittanbietersperre zum Schutz vor Abofallen oder die unkomplizierte Rücksendung von Geräten direkt über die App sind enthalten. Kleinere Kritikpunkte bleiben dennoch, darunter die etwas träge Reaktion,

vermutlich bedingt durch häufige Webzugriffe im Hintergrund. Die Shopsuche könnte Sunrise um Terminvereinbarungen ergänzen.

Sicherheit: überragend

Sunrise holt im Bereich Sicherheit den zweiten Platz in der Schweiz. Auch dank dieser Leistung gibt es die Note überragend.

Salt. My Salt



Die Salt-App deckt wichtige Kernfunktionen ab. Bei Design, Komfort- und Servicefunktionen bleibt viel Potenzial ungenutzt.

Visuell präsentiert sich die App nüchtern-elegant. Die Grundfunktionen wie Datenverbrauch, Tarifübersicht, Roaminginformationen oder SIM-Verwaltung sind schnell gefunden. Eine Übersicht über die Laufzeiten fehlt leider. Wer den Vertrag kündigen will, muss eine Hotline anrufen. Vor-

bildlich ist dagegen die übersichtliche Kostendarstellung. In puncto Service zeigt sich die App noch stark unterentwickelt: Weder ein Rückrufservice noch eine Chatfunktion mit dem Kundendienst sind integriert. Stattdessen muss man den eingebauten KI-Chatbot aktiv nach Supportwegen fragen.

Der KI-Chatbot ersetzt auch den klassischen FAQ- und Hilfebereich.

Sicherheit: ausbaufähig

Salt erreicht knapp die Note ‚sehr gut‘ in Bezug auf Sicherheit, wobei in allen vier Security-Kategorien noch Verbesserungspotenzial besteht.

So haben wir die Sicherheit getestet

Während die Funktionalität und die Handhabung der Service-Apps bei connect getestet wurden, überprüfte unser Partner umlaut deren Sicherheit.

umlaut hat die Anwendungen in vier Sicherheitskategorien geprüft: Datenschutz, Verbindungssicherheit und Verschlüsselung, Identitätsdiebstahl sowie Sicherheit des Quellcodes. Die Angriffsszenarien orientierten sich an den Richtlinien zur sicheren Programmierung von Apps des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und des Open Web Application Security Projects (OWASP). Viele Tests wurden von umlaut selbst entwickelt, das Testing pro App nahm mehrere Tage in Anspruch. Zudem hat umlaut neue Tests in allen Kategorien hinzugefügt sowie mehrere Tests verschärft, um aktuelle Entwicklungen im Security-Bereich abzudecken.

Alle Ergebnisse wurden zur Kontrolle von zwei Ingenieuren verifiziert. Aus Sicherheitsgründen haben wir jedoch auf die detaillierte Beschreibung der einzelnen Schwachstellen verzichtet, um etwaigen kriminellen Handlungen vorzubeugen.

Wie gut die App-Hersteller den Datenschutz umgesetzt haben, war in unserem Test der wichtigste Aspekt und wurde demnach auch mit den meisten Punkten gewichtet. Geprüft wurde in dieser Kategorie, ob die Apps personenbezogene Daten wie Login- und andere sensible Daten ausreichend geschützt im lokalen Speicher der App und im externen Smartphonespeicher ablegen. Das schließt auch die Identifikationsdaten zwischen Server und App ein. Denn wenn die App diese Identifikationsdaten nicht löscht, könnte eine bössartige App sie unter Umständen

auslesen und so das Nutzerkonto übernehmen. Zusätzlich wurde geprüft, ob sich sensitive Daten per Screenshot oder Videoaufnahme festhalten oder kopieren lassen und welche Berechtigungen die App erfordert.

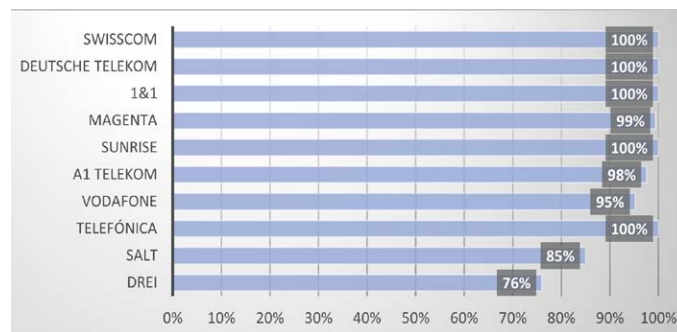
Verschlüsselung ist essenziell

Wie gut der Datenfluss zwischen App und Server abgesichert ist, war ebenfalls ein Kriterium. Es wurde überprüft, ob sowohl die Anwendungen als auch ihre Server mit aktuellen Verschlüsselungsmethoden arbeiten und ob sie den gesamten Datenverkehr ausschließlich gesichert übertragen.

Punktabzug gab es, wenn eine App unnötige Informationen an den Server sendet oder personenbezogene Daten nicht DSGVO-konform überträgt. Zudem wurde im Test der korrekte Umgang mit TLS-Zertifikaten als digitales Identitätsnachweis untersucht.

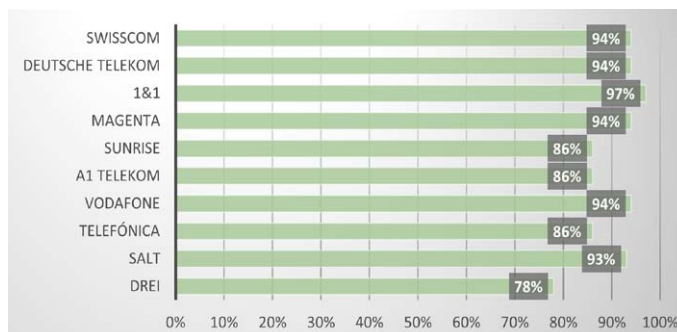
In der Kategorie Identitätsdiebstahl hat umlaut versucht, die eigenen Rechte innerhalb der App auszuweiten. Wenn es Angreifern in diesem Szenario gelänge, bestimmte Autorisierungsmechanismen der Apps zu umgehen, könnten sie auf Daten anderer Anwender zugreifen. Theoretisch wären davon alle Kunden betroffen, die die betreffende App verwenden. Zudem wurden Maßnahmen zur Passwort-Sicherheit und -Wiederherstellung sowie Funktionen zum Schutz der Login- und Logout-Mechanismen untersucht. Kritisch ist auch, wenn

Schutz persönlicher Daten



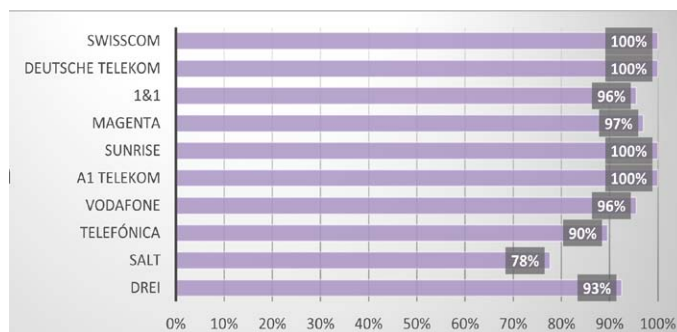
Im Bereich „Schutz persönlicher Daten“ konnten gleich fünf Mobilfunkbetreiber die jeweils volle Punktzahl einheimsen.

Verbindungssicherheit und Verschlüsselung



Bei „Verbindungssicherheit und Verschlüsselung“ konnte keine der getesteten Apps die maximale Punktzahl erreichen. Das liegt an unseren verschärften Testbedingungen.

Identitätsdiebstahl und Rechteauserweiterung

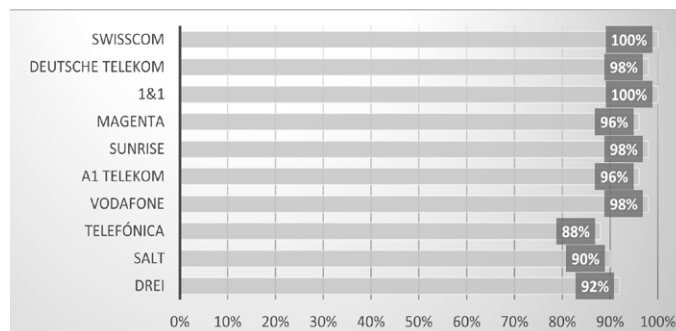


Ein Großteil der Apps schlägt sich in der Kategorie „Identitätsdiebstahl und Rechteauserweiterung“ sehr gut. Salt fällt in dieser Kategorie zurück.

eine Anwendung keinen Schutz gegen Klonung besitzt. Angreifer könnten dann eine exakte Kopie der Applikation erstellen, alle persönlichen Daten entnehmen und sich als Nutzer ausweisen. Der Quellcode kann ebenfalls ein Einfallstor

für Angriffe sein. Aus diesem Grund wurde in den Tests kontrolliert, ob die App-Funktionen sicher programmiert und signiert sind, aber auch, ob die Komponenten von Drittanbietern sicher sind und ob die App wichtige Daten verschleiert.

Absicherung des App-Quellcodes



Alle Apps zeigen eine sehr gute Leistung bei der „Absicherung des App-Quellcodes“. Swisscom und 1&1 erhalten sogar jeweils die volle Punktzahl.

So testen wir die Funktionalität

Funktionsumfang

(250 von 500 Punkten)

Der Testkatalog zur Funktionsprüfung wurde überarbeitet: Neue Fragen ergänzen den bisherigen Umfang, und das Bewertungsschema wurde aktualisiert. Denn eine starke Service-App muss heute weit mehr bieten als die bloße Anzeige von Datenvolumen und Vertragslaufzeit. Gefragt ist ein umfassendes Tool für digitale Selbstverwaltung – mit vollständiger Einsicht in Verträge, Tarifoptionen, aktuelle Rechnungen und Nutzungsdaten in Echtzeit. Hinzu kommen Sicherheitsfunktionen wie Zwei-Faktor-Authentifizierung und Screenshotsperre, die den Schutz sensibler Daten erhöhen. Zunehmend in den Fokus rücken standortbasierte Service-Dienste. Sie zeigen unter anderem Netzabdeckung und Signalqualität am aktuellen Standort – hilfreich bei Empfangsproblemen.

Gute Apps bieten außerdem vollen Geräteservice: von Reparatur und Rückgabe bis hin zum SIM-Kartentausch. Kontakt zum Support sollte ebenfalls auf ver-

schiedenen Kanälen möglich sein – per Chat, Hotline oder sogar Rückruf. Auch Funktionen zur Netzstörungsmeldung, technische Hilfe oder Konfigurationsanleitungen für Hardware sowie exklusive App-Aktionen oder Rabattangebote steigern den Mehrwert.

Navigation / Handhabung (200 von 500 Punkten)

Eine gute Service-App steht und fällt mit ihrer Bedienbarkeit – und die beginnt auf der Startseite. Sie sollte sofort einen klaren Überblick über zentrale Funktionen und Informationen geben. Wichtig: eine verständliche, logisch aufgebaute Menüstruktur. Wie schnell sind wichtige Punkte wie Kontostand, persönliche Daten oder die Vertragsübersicht zu finden? Gibt es Schnellzugriffe für besonders häufig genutzte Funktionen? Idealerweise sind zentrale Aufgaben mit wenigen Klicks erledigt.

Auch die Personalisierung wird wichtiger: Werden Inhalte dynamisch angepasst, etwa durch spezielle Angebote auf Basis des Nutzerverhaltens oder

durch Hervorheben häufig verwendeter Funktionen? Zusätzliche Tools wie Dashboards, Wischgesten oder Drag-and-Drop-Elemente optimieren das Handling. Nicht zu unterschätzen: die technische Umsetzung. Ob als native App, Hybridlösung oder Webanwendung – die gewählte Bauart wirkt sich unmittelbar auf Performance und Nutzererlebnis aus.

Gestaltung/Design

(50 von 500 Punkten)

Ansprechendes, klares Design ist kein Luxus, sondern die Basis für eine gelungene Bedienung. Wird der verfügbare Raum auf dem Display sinnvoll genutzt, ohne die Oberfläche zu überfrachten? Unterstützen farbliche Akzente oder gut erkennbare Symbole die Orientierung? Eine konsistente Designsprache über alle Ebenen hinweg sorgt für Vertrauen und Wiedererkennbarkeit. Noch besser: Menüs sind personalisierbar – mit Favoriten und Schnellzugriffen. Je passgenauer die App, desto effizienter der Alltag.



Fazit

Wadim Herdt
Redakteur

Die Anforderungen steigen – in diesem Jahr haben wir unsere Testbedingungen nochmals verschärft. Erfreulich: In Deutschland bleibt das Niveau besonders hoch – alle vier Anbieter erhalten die Gesamtwertung „überragend“. 1&1 und die Telekom teilen sich in diesem Jahr den Spitzenposition – nicht nur in Deutschland, sondern im gesamten DACH-Raum. 1&1 verteidigt mit ausgezeichneter App-Performance souverän den ersten Platz. Die Deutsche Telekom ist dank deutlich verbesserter Sicherheit von Platz 4 an die Spitze gesprungen. In der Schweiz behauptet Swisscom unangefochten die Führung. Mit einer modernen App, die funktional wie sicher auf ganzer Linie überzeugt, setzt Swisscom Maßstäbe. In Österreich sichert sich A1 erneut den ersten Platz. Die Bewertung: „überragend“ in beiden Kategorien.

DEUTSCHLAND

Anbieter	1&1	DEUTSCHE TELEKOM	VODAFONE	TELEFONICA O2
Android-App-Version	Control-Center v6.20	Mein Magenta DE v26.11.67	MeinVodafone v15.4.2	Mein o2 v25.6.26
Vertragsfunktionen				
mehrere Verträge / SIM-Karten verwalten	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹
bestehende Verträge verknüpfen	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ⁴	⊕ ¹
Aktivieren der SIM- / eSIM-Karte	⊕ ¹ / ⊕ ¹	erfolgt automatisch / erfolgt automatisch	erfolgt automatisch / erfolgt automatisch	⊕ ^{1,3} / ⊕ ^{1,3}
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ¹
Prepaid-Karte aktivieren / Guthaben aufladen	wird nicht angeboten	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊖ (über vodafone.de) / ⊕ ^{1,4}	⊕ ³ / ⊕ ¹
Authentifizierung via Video-Ident / Face- / Touch-ID	⊕ ¹ / ⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ³ / ⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ³ / ⊕ ¹ / ⊕ ¹
Zwei-Faktor-Authentifizierung	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ²
barrierefreier Zugang in der App	⊕ ¹ (WCAG AA 2.1)	⊕ ¹ (WCAG AA 2.2)	⊕ ¹ (teilweise)	⊕ ¹ (WCAG AA)
Vertragslaufzeit und Status einsehen / Vertragsdaten ändern	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ^{1,2}
SIM-Karte sperren / Ersatzkarte bestellen	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ⁴ / ⊕ ⁴	⊕ ^{1,2} / ⊕ ¹
Vertrag verlängern / kündigen / Anzeige des Kündigungsdatums	⊕ ² / ⊕ ² / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ² / ⊕ ¹	⊕ ⁴ / ⊕ ⁴ / ⊕ ¹	⊕ ³ / ⊕ ³ / ⊕ ¹
Funktionen zu Tarifen, Kosten und Rechnung				
Anzeige der Tarifiedetails / Detailansicht des verfügbaren Datenvolumens	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Anzeige Abrechnungszeitraum / Anzeige der aktuellen Kosten	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Tarife einsehen / ändern	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ^{1,4}	⊕ ¹ / ⊕ ^{1,2}
Tarifoptionen ändern / buchen	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen	⊕ ²	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ¹
Infos zu Tarifen im Ausland / Auslandsoptionen buchen	⊕ ² / ⊕ ² (per SMS)	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ⁴ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Rechnungen - Download oder Druckversion möglich / EVN einsehen	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ³
Wie lange zurück werden Kostendarstellung / Rechnungen angezeigt	24 Monate	18 Monate	24 Monate	24 Monate
Drittanbietersperre einrichten	⊕ ¹	⊕ ²	⊕ ⁴	⊕ ¹
Service				
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline / Rückruf	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat / KI-Chatbot	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ³ (teilweise) / ⊕ ¹
Bedienungsanleitungen / Hilfevideos / FAQ	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ⁴	⊕ ^{2,3}
Shopfinder / Terminvereinbarung	keine Shops	⊕ ² / ⊕ ¹	⊕ ⁴ / ⊕ ¹	⊕ ³ / ⊕ ¹
Konfiguration von Hardware via App	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ⁴	⊖ (via separater App - O2 My Service)
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ¹
Anzeige und Meldung einer Netzstörung	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ⁴	⊕ ¹
Geräte-Service: Reparatur, Austausch und Rückgabe	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ⁴	⊕ ¹
Angebote und Aktionen	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ^{1,2,3}
Produkte im Online-Shop direkt kaufen	⊕ ²	⊕ ^{1,2}	⊕ ⁴	⊕ ^{2,3}
Funktionalität max. 500	überragend (500)	überragend (499)	überragend (490)	überragend (491)
NAVIGATION / BEDIENUNG 200	200	199	196	196
FUNKTIONSUMFANG 250	250	250	244	245
GESTALTUNG 50	50	50	50	50
Sicherheit max. 500	überragend (491)	überragend (492)	überragend (478)	sehr gut (460)
SCHUTZ PERSÖNLICHER DATEN (DATA PRIVACY) 166	166	166	158	166
VERBINDUNGSSICHERHEIT UND VERSCHLÜSSELUNG (TRAFFIC PROTECTION) 100	97	94	94	86
INTENDITÄTSDIEBSTAHL UND RECHTEAUSWEITUNG (IMPERSONATION ATTAC) 134	128	134	128	120
ABSICHERUNG DES APP-QUELLCODES (SECURE CODE PRACTICES) 100	100	98	98	88
connect URTEIL max. 1000	991 überragend	991 überragend	968 überragend	951 überragend



Alle Angaben ohne Gewähr. Die Smartphone-Anwendungen der Mobilfunknetze sind unterschiedlich programmiert. ¹ **Native Apps:** Anwendungen sind speziell für ein bestimmtes Endgeräte-Betriebssystem oder Plattform entwickelt. Dadurch ist ein Zugriff auf alle Funktionen des Betriebssystems möglich, und die Funktionen laufen besonders flüssig. ² **Webview (Hybride):** Anwendungen basieren auf Web-Technologien, doch die Webansicht erfolgt innerhalb der App. Sie agieren ähnlich wie native Apps, sind plattformunabhängig und unterstützen die meisten Smartphone-Funktionen. ³ **Webseiten-Aufruf innerhalb der App:** Öffentliche Seite wird im Browser geöffnet. ⁴ **Cross-Plattform-Application:** Diese Apps laufen auf unterschiedlichen Plattformen, haben eventuell nicht Zugriff auf den vollen Funktionsumfang des Betriebssystems. ⁵ Die letzten sechs Monate werden auf der Startseite geladen. Alle Rechnungen sind zudem bis zu 7 Jahre lang abrufbar.

ÖSTERREICH

Anbieter	A1 TELEKOM	MAGENTA TELEKOM AUSTRIA	DREI
Android-App-Version	Mein A1 v25.7.0	Mein Magenta (AT) v26.8.12	Drei Kundenzone v4.2.11
Vertragsfunktionen			
mehrere Verträge / SIM-Karten verwalten	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ³	⊕ ² / ⊕ ²
bestehende Verträge verknüpfen	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ^{2,3}
Aktivieren der SIM- / eSIM-Karte	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ³ / ⊖	⊕ ³ / ⊕ ^{2,3}
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag	⊕ ¹	⊖ (in Überarbeitung)	⊕ ²
Prepaid-Karte aktivieren / Guthaben aufladen	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ³ / ⊕ ¹	⊕ ^{2,3} / ⊕ ²
Authentifizierung via Video-Ident / Face- / Touch-ID	⊕ ² / ⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊖ / ⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊖ / ⊖ / ⊖
Zwei-Faktor-Authentifizierung	⊕ ¹	⊖	⊖
barrierefreier Zugang in der App	⊕ ¹ (teilweise, WCAG AA)	⊖ (kommt mit nächstem Release)	⊕ ² (teilweise)
Vertragslaufzeit und Status einsehen / Vertragsdaten ändern	⊕ ¹ / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊖	⊕ ² / ⊕ ²
SIM-Karte sperren / Ersatzkarte bestellen	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ (via Chat) / ⊕ ⁴	⊕ ² / ⊕ ²
Vertrag verlängern / kündigen / Anzeige des Kündigungsdatums	⊕ ² / ⊕ ² (via Chat) / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹ (via Chat) / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ^{2,3} / ⊕ ²
Funktionen zu Tarifen, Kosten und Rechnung			
Anzeige der Tarifiedetails / Detailansicht des verfügbaren Datenvolumens	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ²
Anzeige Abrechnungszeitraum / Anzeige der aktuellen Kosten	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ²
Tarife einsehen / ändern	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ²
Tarifoptionen ändern / buchen	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ²
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ²
Infos zu Tarifen im Ausland / Auslandsoptionen buchen	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ²
Rechnungen - Download oder Druckversion möglich / EVN einsehen	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ²
Wie lange zurück werden Kostendarstellung / Rechnungen angezeigt	18 Monate	12 Monate	6 Monate ⁵
Drittanbietersperre einrichten	⊕ ²	⊕ ¹	⊕ ²
Service			
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline / Rückruf	⊕ ² / ⊕ ² (via Chat)	⊕ ¹ / ⊕ ⁴	⊕ ^{2,3} / ⊖
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat / KI-Chatbot	⊕ ² / ⊕ ¹	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊖ / ⊕ ¹
Bedienungsanleitungen / Hilfevideos / FAQ	⊕ ²	⊕ ⁴	⊕ ^{2,3}
Shopfinder / Terminvereinbarung	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ³ / ⊕ ¹	⊕ ^{2,3} / ⊕ ²
Konfiguration von Hardware via App	⊕ ²	⊕ ¹	⊖
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz	⊕ ¹	⊕ ³	⊕ ^{2,3}
Anzeige und Meldung einer Netzstörung	⊕ ¹	⊕ ¹	⊖ (nur Meldung)
Geräte-Service: Reparatur, Austausch und Rückgabe	⊕ ²	⊕ ³	⊕ ^{2,3}
Angebote und Aktionen	⊕ ^{1,2}	⊕ ¹	⊕ ²
Produkte im Online-Shop direkt kaufen	⊕ ²	⊕ ³	⊕ ^{2,3}
Funktionalität max. 500	überragend (493)	sehr gut (457)	gut (414)
NAVIGATION / BEDIENUNG 200	196	183	165
FUNKTIONSUMFANG 250	248	228	207
GESTALTUNG 50	49	46	42
Sicherheit max. 500	überragend (478)	überragend (485)	gut (420)
SCHUTZ PERSÖNLICHER DATEN (DATA PRIVACY) 166	162	165	126
VERBINDUNGSSICHERHEIT UND VERSCHLÜSSELUNG (TRAFFIC PROTECTION) 100	86	94	78
IDENTITÄTSDIEBSTAHL UND RECHTEAUSWEITUNG (IMPERSONATION ATTACK) 134	134	130	124
ABSICHERUNG DES APP-QUELLCODES (SECURE CODE PRACTICES) 100	96	96	92
connect URTEIL max. 1000	971 überragend	942 sehr gut	834 gut



Alle Angaben ohne Gewähr. Die Smartphone-Anwendungen der Mobilfunk- sind unterschiedlich programmiert. ¹ **Native Apps:** Anwendungen sind speziell für ein bestimmtes Endgeräte-Betriebssystem oder Plattform entwickelt. Dadurch ist ein Zugriff auf alle Funktionen des Betriebssystems möglich, und die Funktionen laufen besonders flüssig. ² **Webview (Hybride):** Anwendungen basieren auf Web-Technologien, doch die Websicht erfolgt innerhalb der App. Sie agieren ähnlich wie native Apps, sind plattformunabhängig und unterstützen die meisten Smartphone-Funktionen. ³ **Webseiten-Aufruf innerhalb der App.** Öffentliche Seite wird im Browser geöffnet. ⁴ **Cross-Plattform-Application:** Diese Apps laufen auf unterschiedlichen Plattformen, haben eventuell nicht Zugriff auf den vollen Funktionsumfang des Betriebssystems. ⁵ Die letzten sechs Monate werden auf der Startseite geladen. Alle Rechnungen sind zudem bis zu 7 Jahre lang abrufbar.

SCHWEIZ

Anbieter	SWISSCOM	SUNRISE	SALT
Android-App-Version	My Swisscom v11.23.2	My Sunrise v7.6.30	MySalt v1.0.21
Vertragsfunktionen			
mehrere Verträge / SIM-Karten verwalten	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ¹
bestehende Verträge verknüpfen	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ¹
Aktivieren der SIM- / eSIM-Karte	⊕ ² / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ²	erfolgt automatisch / erfolgt automatisch
Anzeige der Geräte und SIM-Karten zu einem Mobilfunkvertrag	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ¹ (nur SIM-Karten)
Prepaid-Karte aktivieren / Guthaben aufladen	⊕ ^{1,2} / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ (erfolgt automatisch) / ⊕ ¹
Authentifizierung via Video-Ident / Face- / Touch-ID	⊕ ² / ⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ² / ⊕ ²	⊖ / ⊕ ¹ / ⊕ ¹
Zwei-Faktor-Authentifizierung	⊕ ¹	⊕ ¹	⊕ ¹
barrierefreier Zugang in der App	⊕ ² (WCAG AA)	⊖	⊕ ¹ (WCAG AA 2.2)
Vertragslaufzeit und Status einsehen / Vertragsdaten ändern	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ⁴
SIM-Karte sperren / Ersatzkarte bestellen	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Vertrag verlängern / kündigen / Anzeige des Kündigungsdatums	⊕ ² / ⊖ (über Hotline mit Rückruf) / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊖ (über Hotline) / ⊕ ²	⊕ ⁴ / ⊖ (über Hotline) / ⊖
Funktionen zu Tarifen, Kosten und Rechnung			
Anzeige der Tarifiedetails / Detailsansicht des verfügbaren Datenvolumens	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Anzeige Abrechnungszeitraum / Anzeige der aktuellen Kosten	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Tarife einsehen / ändern	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ⁴
Tarifoptionen ändern / buchen	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Datenvolumen nach Verbrauch nachbestellen	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ¹
Infos zu Tarifen im Ausland / Auslandsoptionen buchen	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ¹
Rechnungen - Download oder Druckversion möglich / EVN einsehen	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ¹ / ⊕ ¹
Wie lange zurück werden Kostendarstellung / Rechnungen angezeigt	24 Monate	12 Monate	48 Monate
Drittanbietersperre einrichten	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ¹
Service			
Kundenservice-Kontakt über die App via Hotline / Rückruf	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ²	⊕ ² / ⊖
Kundenservice-Kontakt über die App via Chat / KI-Chatbot	⊕ ¹ / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊕ ¹	⊖ / ⊕ ¹
Bedienungsanleitungen / Hilfevideos / FAQ	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ²
Shopfinder / Terminvereinbarung	⊕ ² / ⊕ ¹	⊕ ² / ⊖	⊕ ¹ / ⊖
Konfiguration von Hardware via App	⊕ ^{1,2}	⊕ ²	⊖
Netzcheck: Geschwindigkeitsmessung von Mobilfunk- und WLAN-Netz	⊕ ^{1,2}	⊕ ²	⊖
Anzeige und Meldung einer Netzstörung	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ² (via Chat)
Geräte-Service: Reparatur, Austausch und Rückgabe	⊕ ²	⊕ ¹	⊕ ¹
Angebote und Aktionen	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ¹
Produkte im Online-Shop direkt kaufen	⊕ ²	⊕ ²	⊕ ^{1,3}
Funktionalität max. 500	überragend (495)	überragend (477)	gut (407)
NAVIGATION / BEDIENUNG 200	199	192	164
FUNKTIONSUMFANG 250	246	236	201
GESTALTUNG 50	50	49	42
Sicherheit max. 500	überragend (494)	überragend (484)	sehr gut (428)
SCHUTZ PERSÖNLICHER DATEN (DATA PRIVACY) 166	166	166	141
VERBINDUNGSSICHERHEIT UND VERSCHLÜSSELUNG (TRAFFIC PROTECTION) 100	94	86	93
INTENDITÄTSDIEBSTAHL UND RECHTEAUSWEITUNG (IMPERSONATION ATTAC) 134	134	134	104
ABSICHERUNG DES APP-QUELLCODES (SECURE CODE PRACTICES) 100	100	98	90
connect URTEIL max. 1000	989 überragend	961 sehr gut	835 gut



Alle Angaben ohne Gewähr. Die Smartphone-Anwendungen der Mobilfunke sind unterschiedlich programmiert. ¹ **Native Apps:** Anwendungen sind speziell für ein bestimmtes Endgeräte-Betriebssystem oder Plattform entwickelt. Dadurch ist ein Zugriff auf alle Funktionen des Betriebssystems möglich, und die Funktionen laufen besonders flüssig. ² **Webview (Hybride):** Anwendungen basieren auf Web-Technologien, doch die Webansicht erfolgt innerhalb der App. Sie agieren ähnlich wie native Apps, sind plattformunabhängig und unterstützen die meisten Smartphone-Funktionen. ³ **Webseiten-Aufruf innerhalb der App:** Öffentliche Seite wird im Browser geöffnet. ⁴ **Cross-Plattform-Application:** Diese Apps laufen auf unterschiedlichen Plattformen, haben eventuell nicht Zugriff auf den vollen Funktionsumfang des Betriebssystems. ⁵ Die letzten sechs Monate werden auf der Startseite geladen. Alle Rechnungen sind zudem bis zu 7 Jahre lang abrufbar.