

KFP-Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit Mobilfunk-Netzbetreibern

Kundenzufriedenheit sinkt. Sparen Mobilfunke beim Kundenservice?

Die Zufriedenheit der Kunden mit ihren Netzbetreibern ist so schlecht wie schon lange nicht. Verantwortlich dafür sind möglicherweise neue Tarifmodelle und massive Probleme bei der Umstellung von Orange auf Drei , analysiert KREUTZER FISCHER & PARTNER.

14.2.2014 | WIEN Die Ersteigerung der neuen Mobilfunklizenzen hat den Mobilfunk-Netzbetreibern bekanntlich mehr Geld gekostet, als geplant. Die Investition soll nun möglichst rasch verdient werden. Bereits im Vorjahr hat man unisono eine jährliche Servicepauschale eingeführt. Mittlerweile wurden da und dort auch andere Gebühren erhöht, etwa für die Freischaltung. Und auch bei den Treueboni ist man insgesamt weniger großzügig als früher. Das alles wirkt sich offenbar negativ auf die Kundenzufriedenheit aus.

KREUTZER FISCHER & PARTNER hat zwischen Dezember 2013 und Jänner 2014 1.002 Mobilfunkkunden zu ihrer Zufriedenheit mit ihrem Netzbetreiber befragt und die Ergebnisse mit einer gleichartigen Befragung aus dem Jahr 2005 (damals durchgeführt von Fessel-GfK) verglichen, wobei die damalige Marke ONE (dazwischen Orange) mit der aktuellen Marke 3 in Beziehung gesetzt wird.

Die Veränderungen sind bei dem einen oder anderen Anbieter dramatisch. Geht es etwa um die Bewertung des besten Preis-/Leistungsverhältnisses sehen nur noch 42% der A1-Kunden ihre eigene Marke voran. Im Jahr 2005 waren noch knapp die Hälfte der A1-Kunden (49%) überzeugt, das beste Preis-Leistungsverhältnis zu bekommen. Damit liegt der Marktführer in dieser Disziplin gleich auf mit T-Mobile, wo ebenfalls 42% der Kunden für ihren Tarif das insgesamt beste Preis-/Leistungsverhältnis am Markt reklamieren. Enttäuschend ist die Performance von 3. Von den befragten 3-Nutzern ist nur jeder Dritte überzeugt, noch das beste Preis-/ Leistungsverhältnis geboten zu bekommen. One schaffte es im Jahr 2005 auf 51% überzeugte Kunden.

Der massive Vertrauensverlust bei 3 mag die Folge einer offenbar nur suboptimalen Netzumstellung sein. Seit damals sind nach Angaben der befragten Kunden die Hotlines massiv überlastet, Antworten auf elektronische Anfragen via email können bis zu einer Woche dauern. Die Unzufriedenheit spiegelt sich auch in Detailfragen zur Kundenbetreuung und der Servicequalität wider. Im Jahr 2005 gaben rund die Hälfte aller One-Kunden an, dass ihrer Einschätzung nach, ihr Netzbetreiber die beste Kundenbetreuung und die beste Servicequalität liefert. Für 3 gibt es diese Spitzenbewertung nur noch von rund einem Drittel der Kunden.

Zwar sinkt im langfristigen Vergleich auch bei A1 die Zufriedenheit mit Betreuung und Service, nichtsdestotrotz sind nach wie vor rund 70% der Kunden überzeugt, top beraten und betreut zu werden.

Auffallend ist in der gesamten Befragung die vergleichsweise stabile Lage von T-Mobile. In allen abgefragten Kriterien liegt man in etwa am Niveau von 2005. Möglicherweise hat das damit zu tun, dass T-Mobile noch am stärksten auf Kontinuität setzt.

Detailergebnisse KFP-Umfrage

Frage: Ich nenne Ihnen nun einige Eigenschaften von Mobilfunkbetreibern. Sagen Sie mir bitte bei jeder Eigenschaft, welche der Marken bei dieser Eigenschaft die beste ist, welche die zweitbeste usw. Bitte versuchen Sie unbedingt die Ihnen bekannten Netzbetreiber zu reihen, auch wenn Sie nur Vermutungen haben.

Angaben in Prozent für 1. Rang | Basis Kunden "eigener Netzbetreiber"

	2005	2014
Bestes Preis-/Leistungsverhältnis	n=962	n=1.002
A1	49	42
T-Mobile	40	42
One/Drei	51	33

	2005	2014
Beste Kundenbetreuung	n=962	n=1.002
A1	78	65
T-Mobile	57	55
One/Drei	55	37

	2005	2014
Beste Servicequalität	n=962	n=1.002
A1	83	70
T-Mobile	55	54
One/Drei	51	34

	2005	2014
Beste Zufriedenheit mit Rechnung	n=962	n=1.002
A1	69	55
T-Mobile	36	40
One/Drei	35	21

Quelle: 2005 = Fessel-GfK | 2014 = KREUTZER FISCHER & PARTNER

KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH
A-1070 Wien – Wimberggasse 14-16

Kontakt: Alexandra Wailzer | Tel: +43-(0)1-470 65 10 DW 13 | Email: aw@kfp.at