

appinio

Der Telco Report

Nr. 1 · Dezember 2022 · Deutschland



01 Big Picture

3

02 Die vier beliebtesten Anbieter im Überblick

15

03 Die vier beliebtesten Anbieter im Vergleich

28

04 Studiendesign & Stichprobe

37

Einleitung zum Report

In unserem großen Telco Report dreht sich alles um die verschiedenen Mobilfunkanbieter in Deutschland. Wir finden heraus, welcher Mobilfunkanbieter der beliebteste ist, was die verschiedenen Anbieter aus Sicht der Nutzer ausmacht und wie Kunden die Leistungen ihres Anbieters bewerten.

Der Report basiert dabei auf mehreren Studien: In einer großen national repräsentativen Studie (quotiert nach Geschlecht und Alter, Zensus 2011) haben wir 2001 Deutsche zu ihrem Mobilfunkanbieter befragt. Anschließend haben wir die vier beliebtesten Mobilfunkanbieter – Telekom, Vodafone, O2 und 1&1 – nochmal genauer unter die Lupe genommen. Wir haben 500 Kunden des jeweiligen Anbieters (100 je Altersgruppe) befragt und konnten so spannende Vergleiche ziehen.

Dabei ging es vor allem um die folgenden Themen:

- Allgemeine Nutzung (Daten, Zahlung, Vertrag)
- Zufriedenheit
- Loyalität
- App-Nutzung
- Social Media der Anbieter

Über Appinio

Appinio ermöglicht es Unternehmen, tausende Meinungen spezifischer Zielgruppen in wenigen Minuten zu erhalten und dadurch Entscheidungen und Ideen in Echtzeit zu validieren. Als weltweit schnellste Lösung für Marktforschung liefert Appinio Feedback von Konsumenten aus 90+ Märkten für über 2000 Kunden aus verschiedensten Branchen.



Du möchtest mehr Einblicke? Klicke auf das Analyzer-Icon im Report, um ins Dashboard zu gelangen. Dort kannst du die Daten einsehen und genauer analysieren.

01 Big Picture

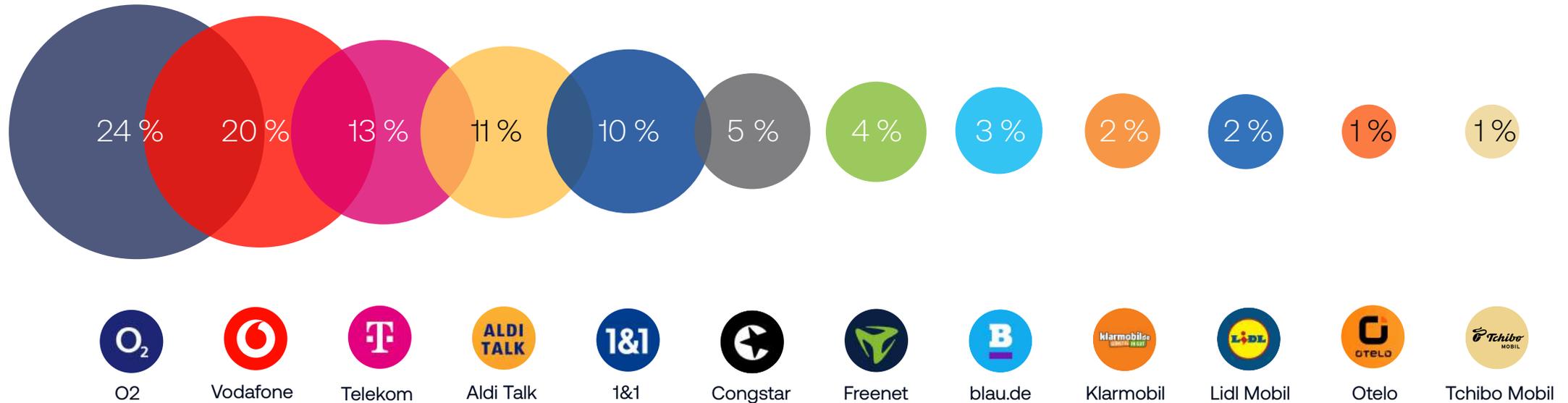


Die deutsche Mobilfunklandschaft ist recht eindeutig: O2 wird am meisten verwendet



Welchen Mobilfunkanbieter nutzt du derzeit?

O1 Big Picture



- O2 ist bei allen Altersgruppen der klare Mobilfunkanbieter des Vertrauens, beinahe jeder vierte Befragte nutzt O2

- Aldi Talk findet unter den 16- bis 24-Jährigen großen Zuspruch (15 %)
- O2 ist besonders bei den 25- bis 34-Jährigen in Verwendung (30 %)

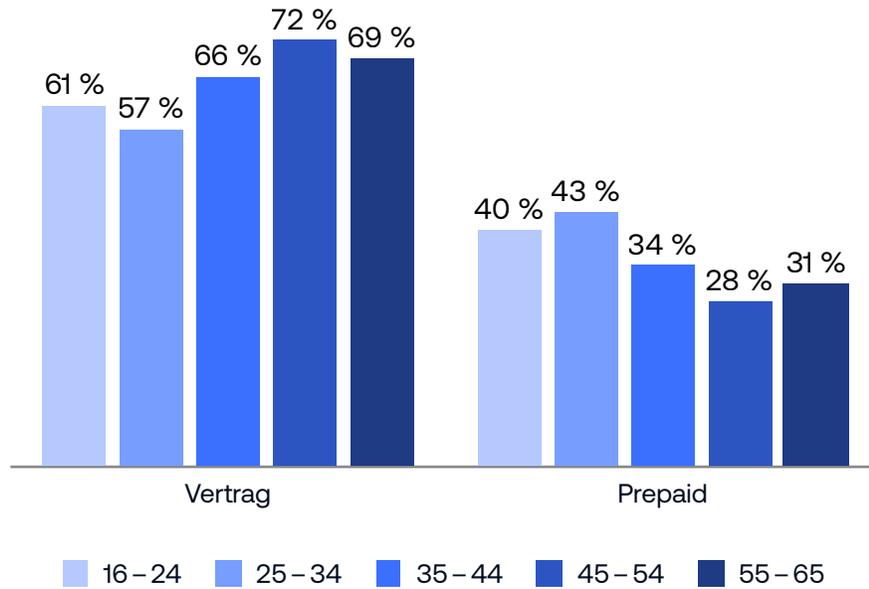
Vertrag vs. Prepaid – Je jünger desto eher Prepaid



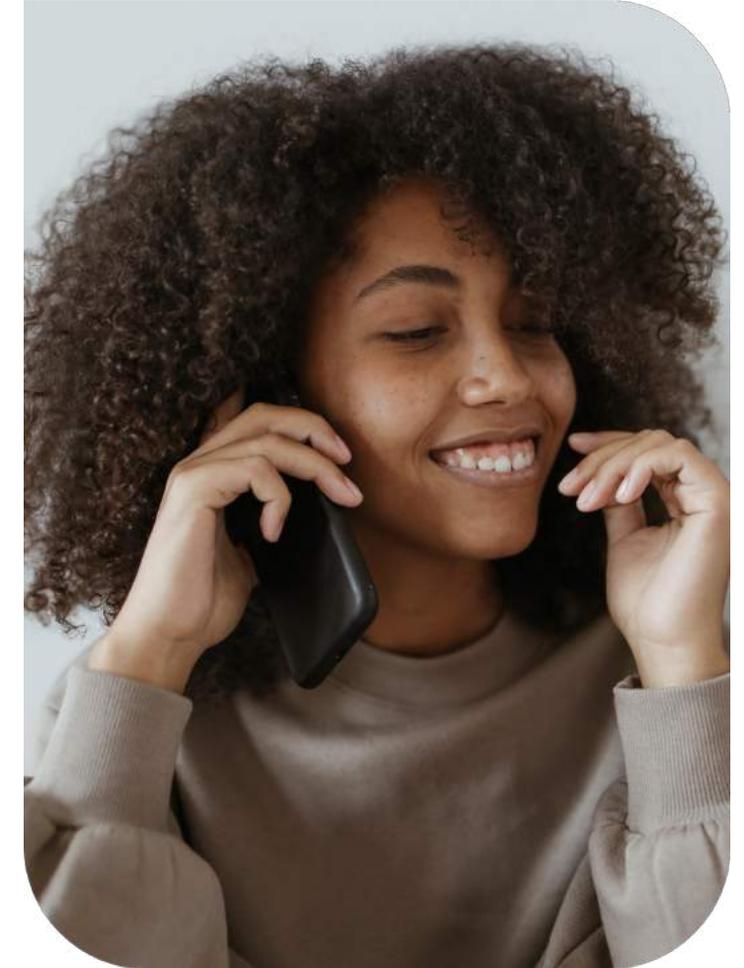
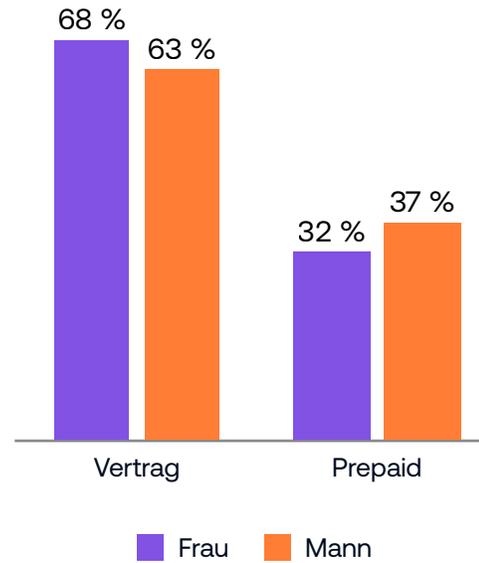
Hast du einen Mobilfunkvertrag oder nutzt du Prepaid-Tarife?

Nach Alter

01 Big Picture



Nach Geschlecht



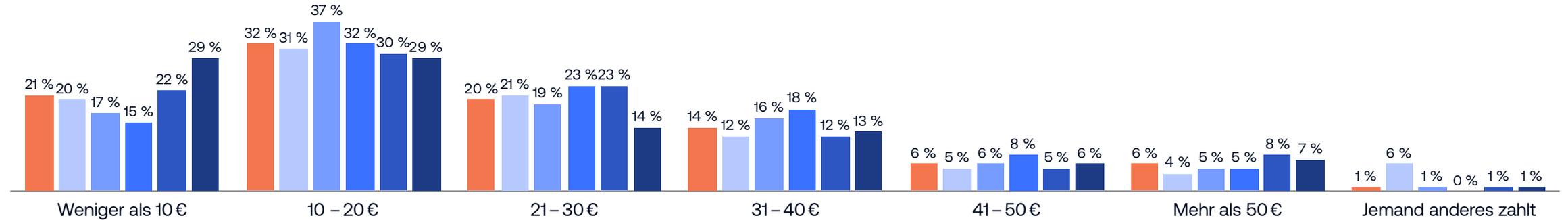
Sowohl Männer als auch Frauen präferieren einen Mobilfunkvertrag gegenüber Prepaid. Die 45- bis 54-Jährigen bilden die größte Gruppe an Nutzern von Mobilfunkverträgen (72 %), während es bei Prepaid die 25- bis 34-Jährigen sind (43 %).

1-5 GB & 10-20€ – das nutzen und zahlen die meisten Deutschen



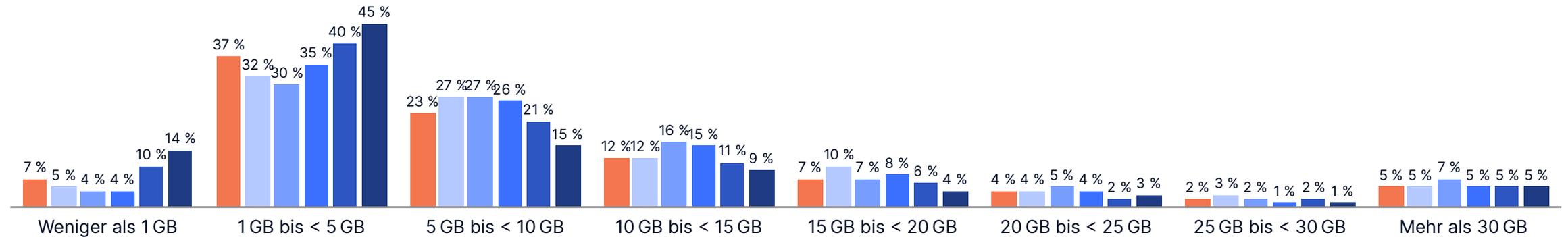
Wie viel zahlst du monatlich für deinen Telefon-/Netzdienst?

■ Total
 ■ 16-24
 ■ 25-34
 ■ 35-44
 ■ 45-54
 ■ 55-65



01 Big Picture

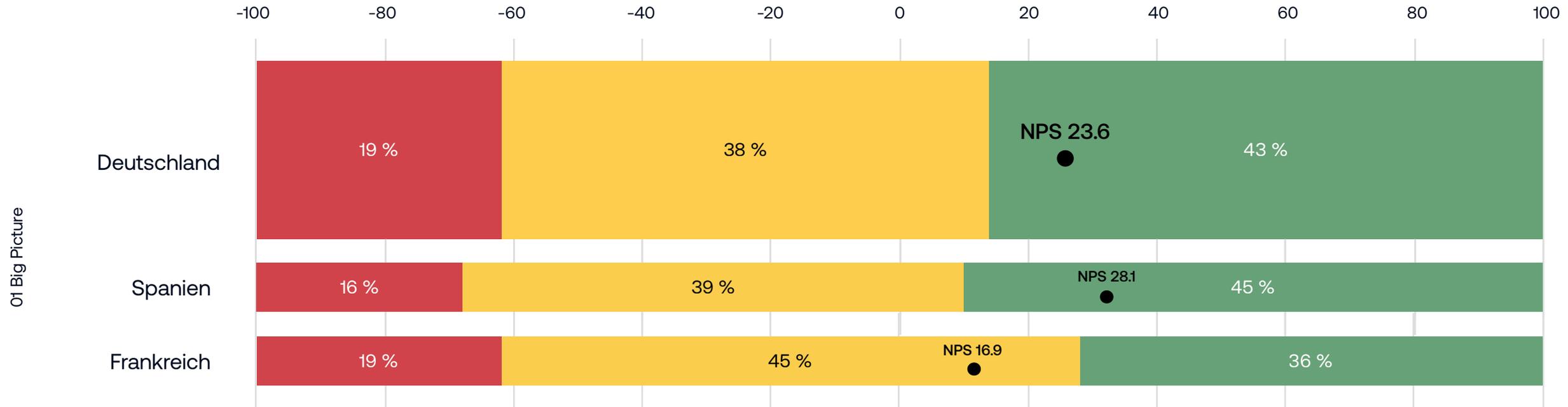
Wie viele mobile Daten verbrauchst du normalerweise pro Monat?



So zufrieden sind die Deutschen mit ihrem Mobilfunkanbieter



Wie wahrscheinlich ist es, dass du deinen Mobilfunkanbieter einem Freund empfehlen würdest?



- Mehr Frauen als Männer gelten als Promoter für ihren Mobilfunkanbieter (47 % vs. 38 % der Männer)
- Die ältere Generation (z.B. 55- bis 65-Jährige) würde ihren Anbieter am ehesten einem Freund weiterempfehlen

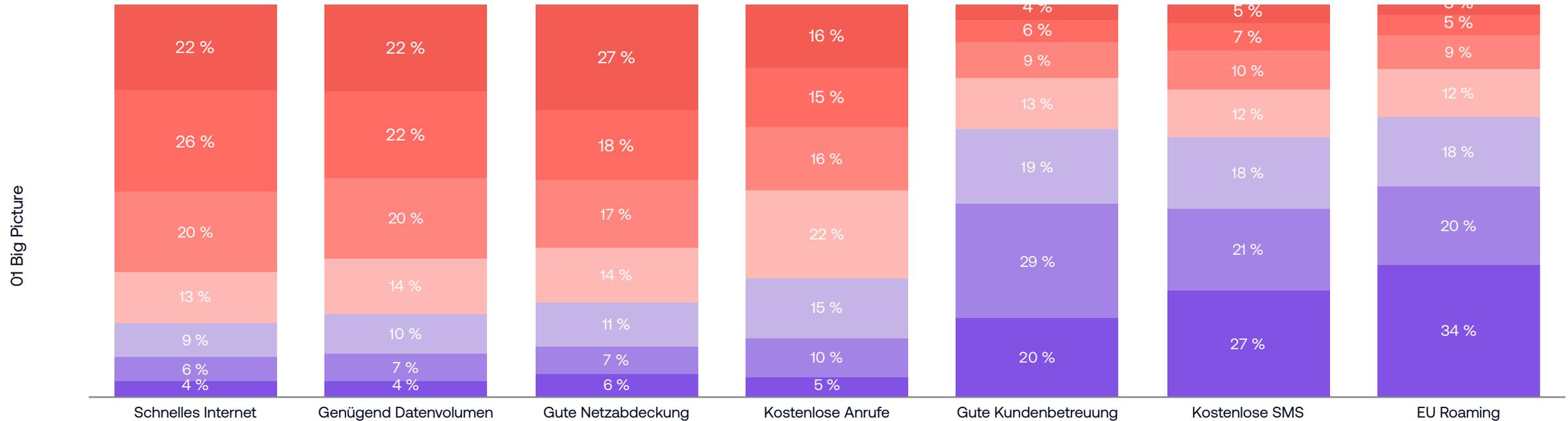
- Die Gen Z (16- bis 24-Jährige) würde ihren Anbieter am unwahrscheinlichsten weiterempfehlen
- Im Europavergleich: In Spanien sind die Kunden am zufriedensten mit ihren Mobilfunkanbietern. Der Gesamt-NPS der Spanier liegt bei 28.1.

Schnelligkeit, Datenvolumen & Netzabdeckung sind entscheidend für Zufriedenheit



Welche Aspekte sind dir besonders wichtig und unwichtig, wenn du an deine Handynutzung denkst?

Am wichtigsten Am unwichtigsten



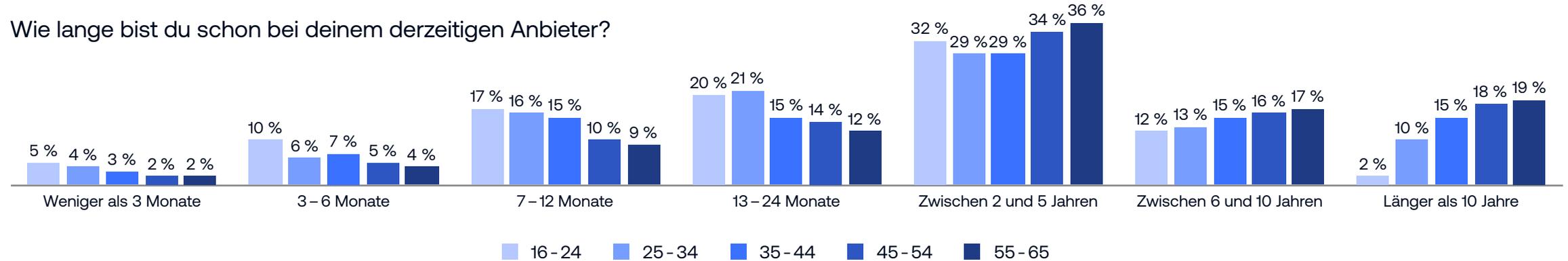
- Für sowohl Männer als auch Frauen sind die drei wichtigsten Aspekte: schnelles Internet, eine gute Netzabdeckung, ausreichend Datenvolumen.

- Der Gen Z sind schnelles Internet und ausreichend Datenvolumen ebenfalls wichtig, an dritter Stelle folgt aber der Punkt kostenlose Anrufe

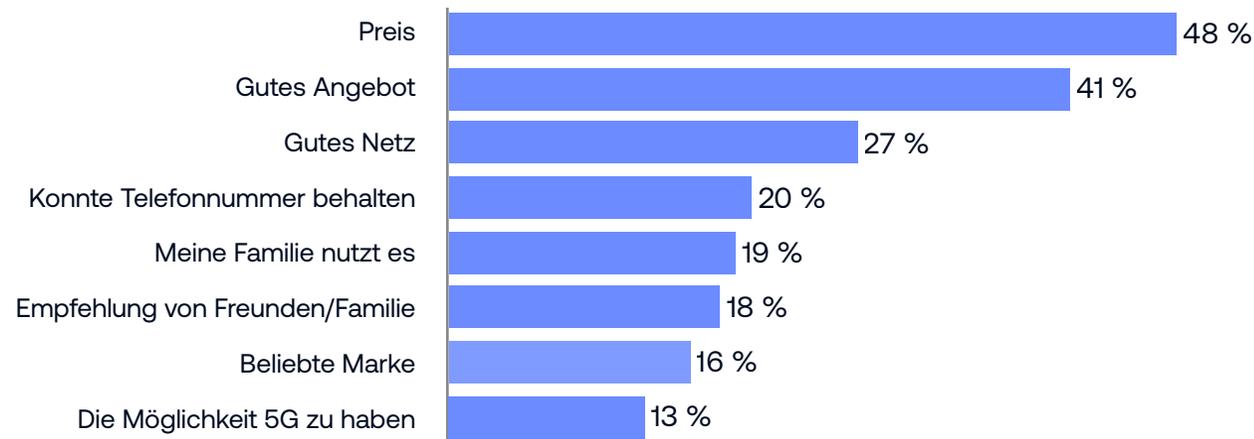
Die Deutschen sind ihrem Mobilfunkanbieter überwiegend treu



Wie lange bist du schon bei deinem derzeitigen Anbieter?



Was hat dich davon überzeugt, deinen derzeitigen Anbieter zu wählen?



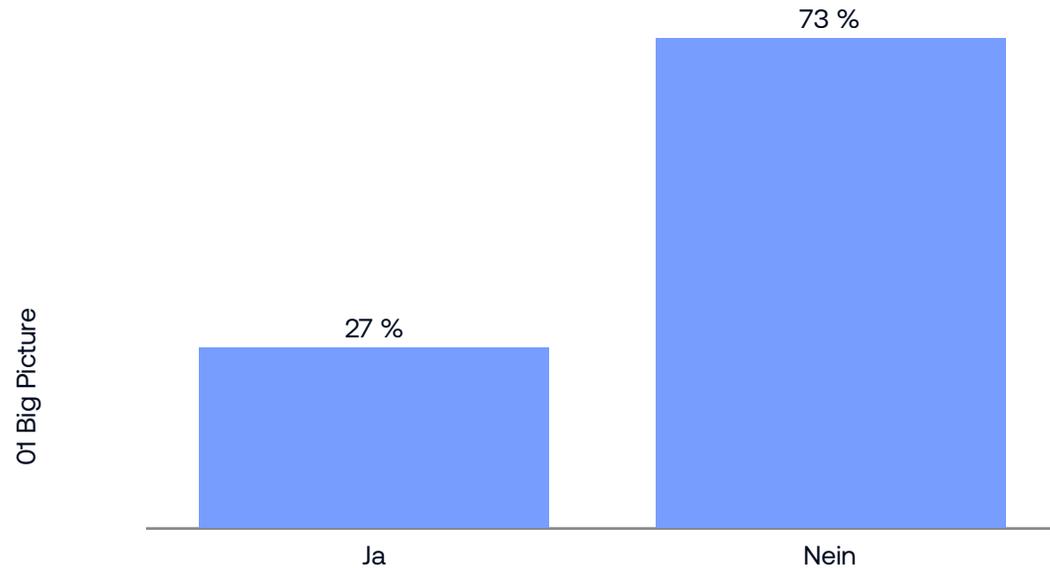
- Ein Drittel der Befragten ist bereits seit 2-5 Jahren bei demselben Anbieter.
- Preis und Angebot sind entscheidende Faktoren für die Wahl des Anbieters.
- 35% der 16- bis 24-Jährigen haben ihren Anbieter gewählt, weil die Familie diesen bereits nutzt.
- Den 55- bis 65-Jährigen ist es am wichtigsten, ihre Telefonnummer mitzunehmen (26%).

01 Big Picture

Jeder Vierte erwägt einen Wechsel des Mobilfunkanbieters



Erwägst du derzeit einen Wechsel deines Anbieters?



Warum ziehst du einen Wechsel deines Anbieters in Erwägung?



- Der Preis ist ausschlaggebend: 52 % der Befragten haben angegeben, dass sie aufgrund des Preises ihren Mobilfunkanbieter wechseln würden.
- Männer sind eher bereit zu wechseln als Frauen (31 % vs. 23 %).

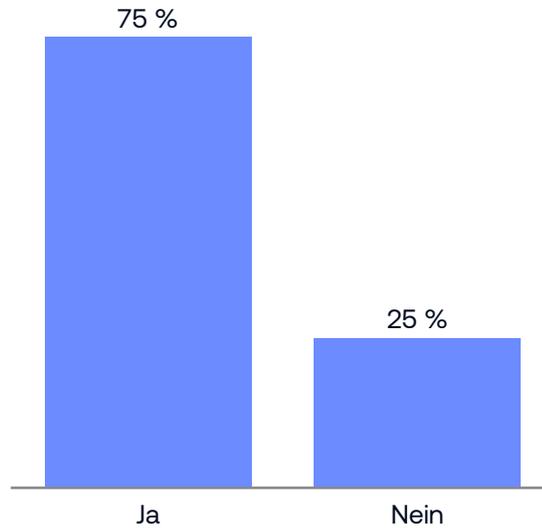
- Je älter die Befragten sind, desto weniger sind sie bereit ihren Mobilfunkanbieter zu wechseln. 86 % bei den 55- bis 65-Jährigen vs. 69 % bei den 16- bis 24-Jährigen.

Dreiviertel der Befragten nutzen die App ihres derzeitigen Mobilfunkanbieters

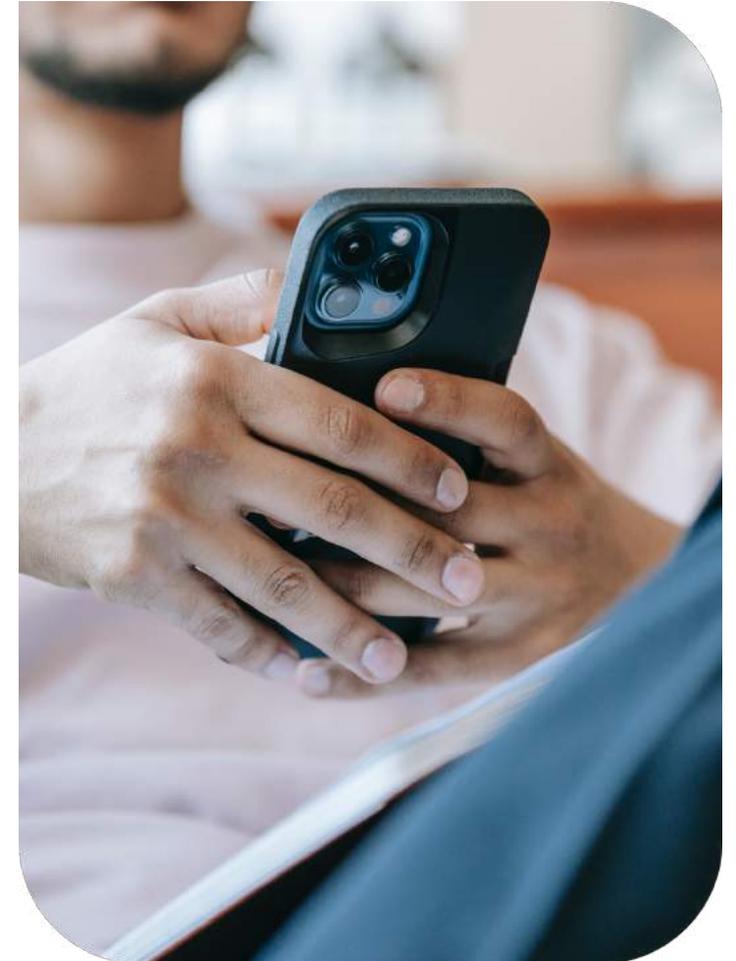
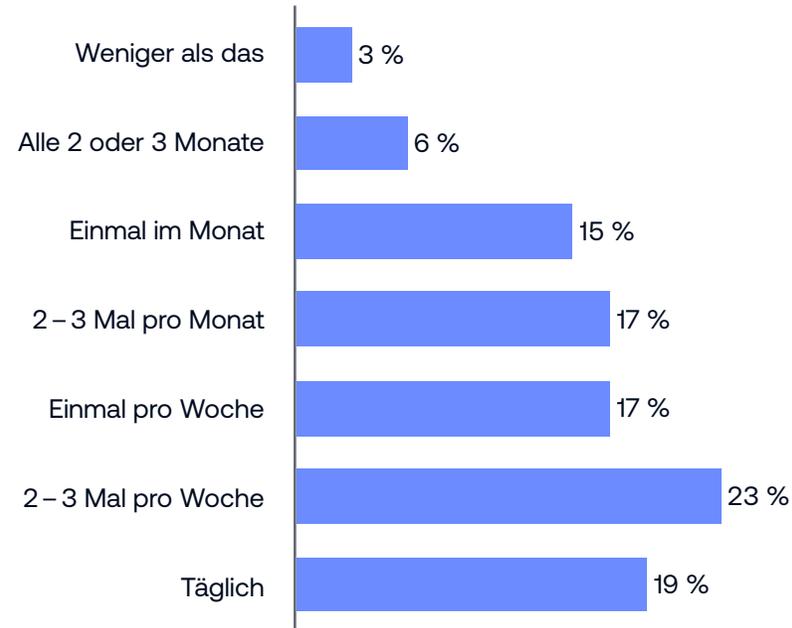


01 Big Picture

Nutzt du die App deines derzeitigen Mobilfunkanbieters?



Wie oft nutzt du die App?



Im Schnitt nutzen mehr Männer als Frauen die App ihres Mobilfunkanbieters (80 % vs. 71 %). Während 27 % der Männer die App ca. 2 -3 mal pro Woche nutzen, tun dies lediglich 19 % der Frauen.

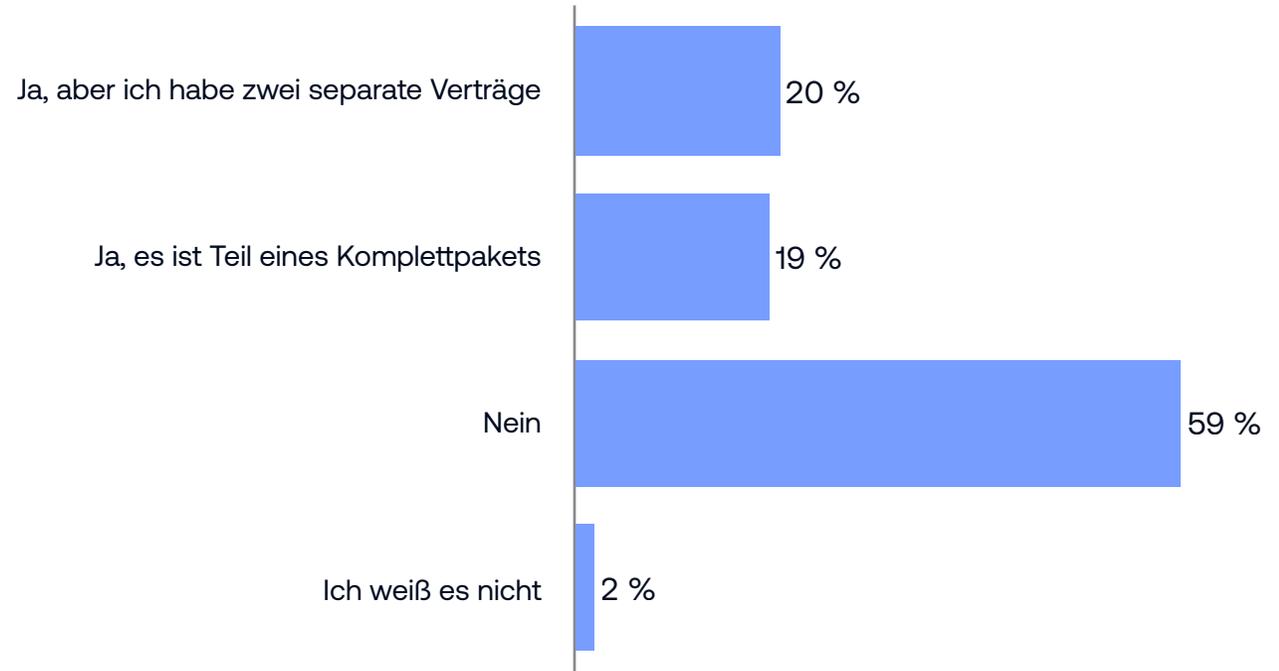
Für mehr als ein Drittel ist der Mobilfunkanbieter auch der Internetanbieter



01 Big Picture



Ist dein Telefonanbieter derselbe wie dein Internet-Anbieter zu Hause (WLAN)?



Für 63 % der 55- bis 65-Jährigen ist der Telefonanbieter nicht derselbe wie der Internetanbieter im Haus. Dies sind 11 % mehr als beispielsweise bei den 16- bis 24-Jährigen (52 %).

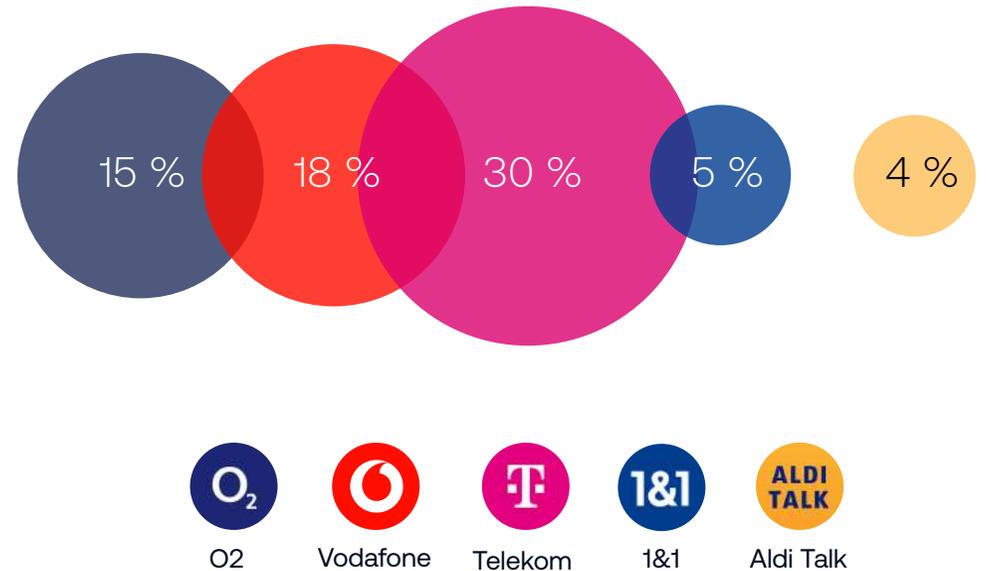
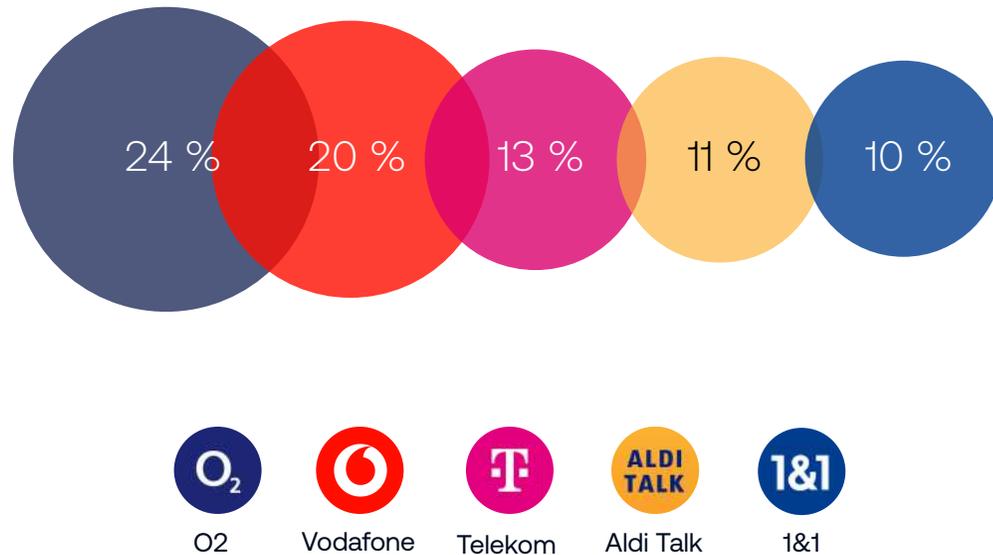
Die Deutschen sind bei O2, wären aber gerne bei der Telekom



Welchen Mobilfunkanbieter nutzt du derzeit?

Wenn alle Telefonanbieter die gleichen Angebote und Preise hätten, welchen würdest du nehmen?

01 Big Picture



O2 belegt klar den ersten Platz, wenn es darum geht, wer aktuell welchen Mobilfunkanbieter nutzt.

Bei freier Wahl (und gleichen vertraglichen Bedingungen) würde sich jedoch jeder Dritte für Telekom entscheiden – geschlechter- und altersunabhängig.



02

Die vier beliebtesten Anbieter im Überblick

O2



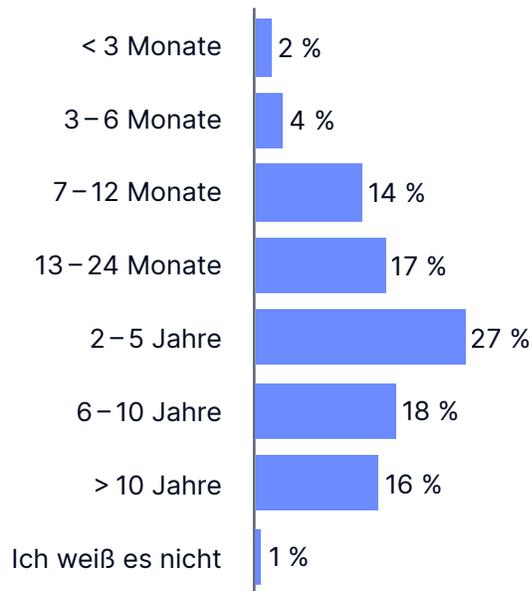
O₂

O₂ im Überblick

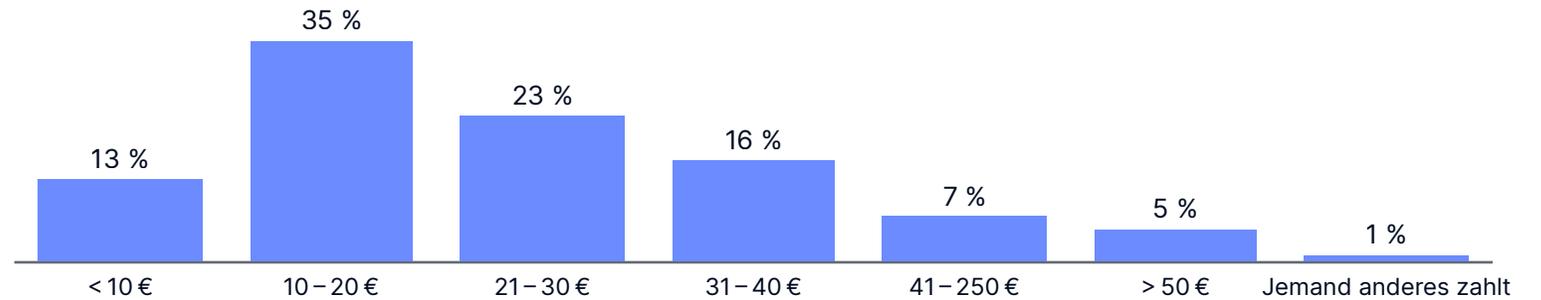
24 % aller Befragten verwenden O2 als ihren Haupt-Mobilfunkanbieter

19 % der Befragten O2-Nutzer folgen dem Anbieter auf Social Media

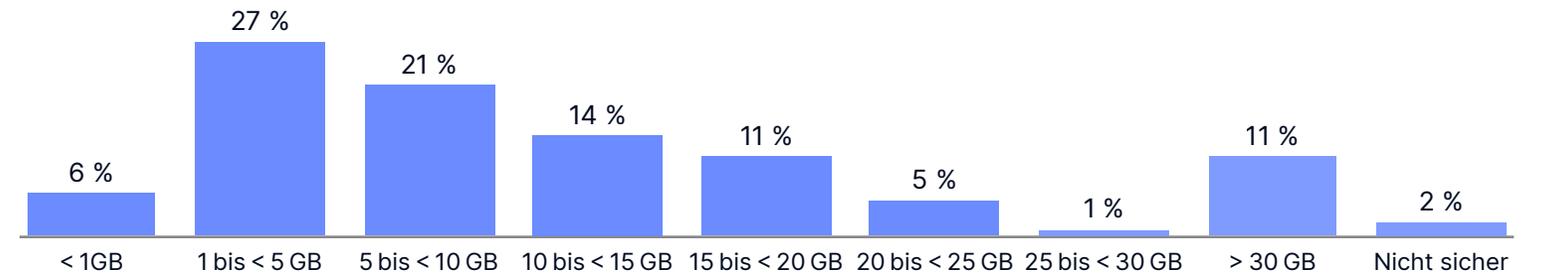
Wie lange bist du bei deinem derzeitigen Anbieter?



Wie viel zahlst du monatlich für deinen Mobilfunkanbieter?



Wie viele mobile Daten verbrauchst du normalerweise im Monat?

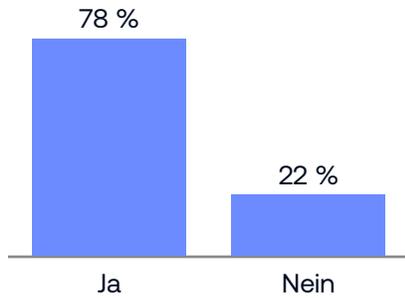


Die 55- bis 65-Jährigen zahlen am häufigsten weniger als 10 € (23 % vs. 13 % im Durchschnitt). Männer verbrauchen durchschnittlich mehr Volumen im Monat als Frauen.

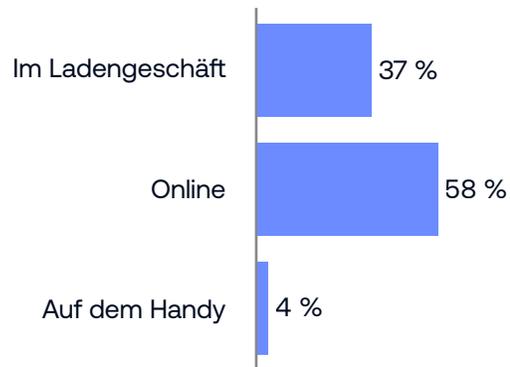


O₂ im Überblick

Nutzt du die O2 App?



Wo hast du den Vertrag zu deinem Mobilfunkanbieter unterschrieben?

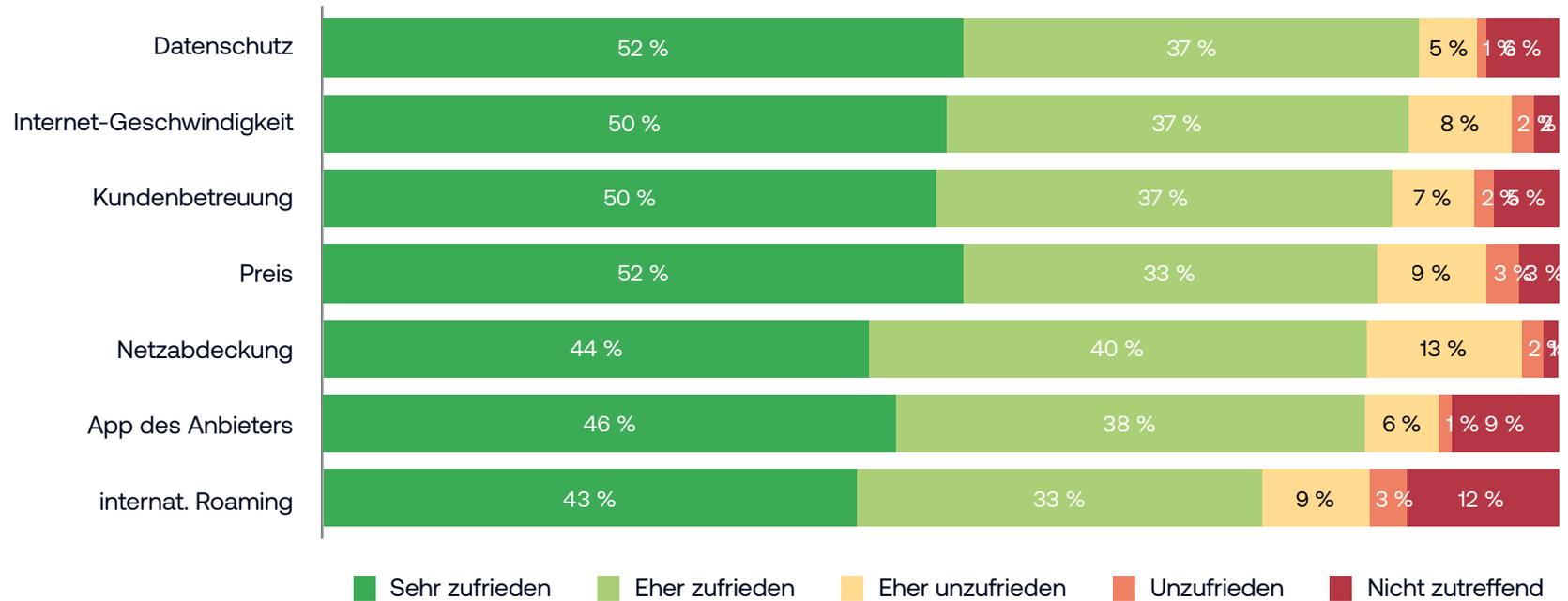


Welche drei Wörter würdest du mit deinem derzeitigen Mobilfunkanbieter in Verbindung bringen?



- Datenschutz, Internet-Geschwindigkeit und Kundenbetreuung sind die Punkte mit denen Kunden von O2 am zufriedensten sind.
- Der Faktor Preis landet immerhin auf dem vierten Platz.

Wie zufrieden bist Du mit den folgenden Aspekten Deines derzeitigen Anbieters?



Vodafone



vodafone

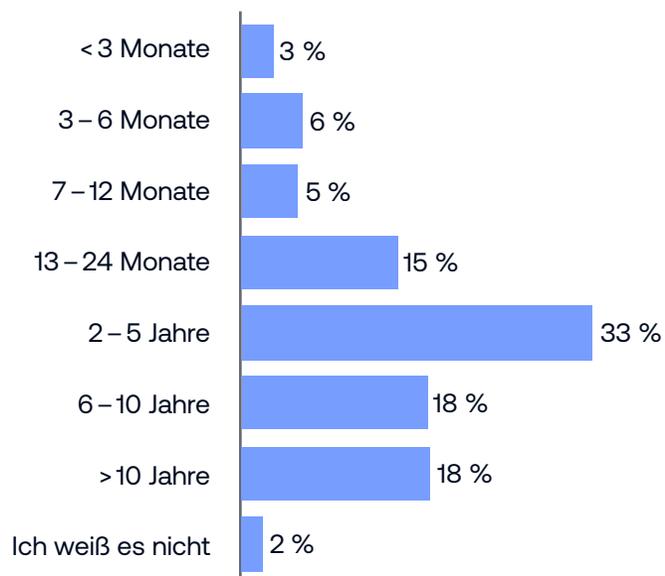


Vodafone im Überblick

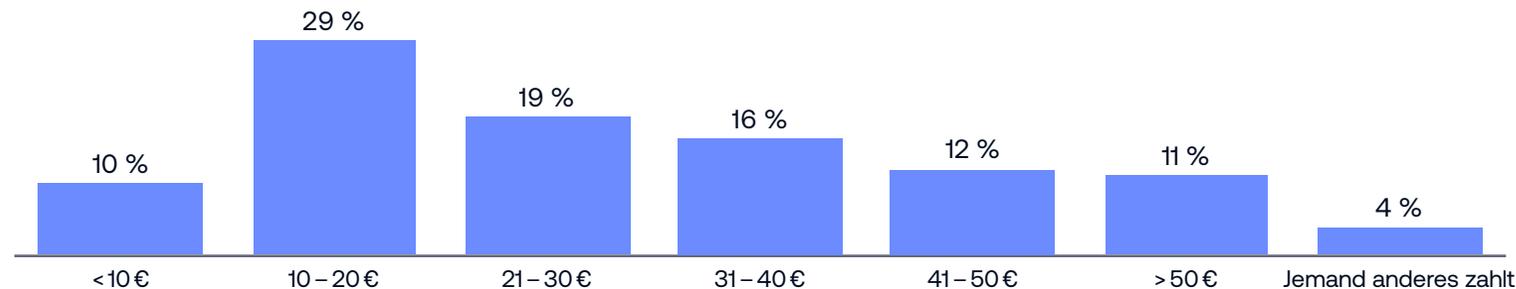
20 % aller Befragten verwenden Vodafone als ihren Haupt-Mobilfunkanbieter

18 % der Befragten Vodafone-Nutzer folgen dem Anbieter auf Social Media

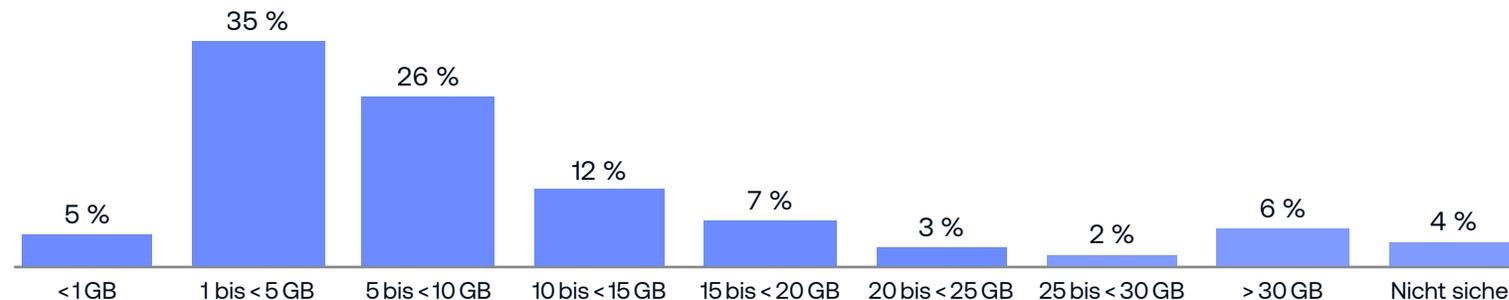
Wie lange bist du bei deinem derzeitigen Anbieter?



Wie viel zahlst du monatlich für deinen Mobilfunkanbieter?



Wie viele mobile Daten verbrauchst du normalerweise im Monat?



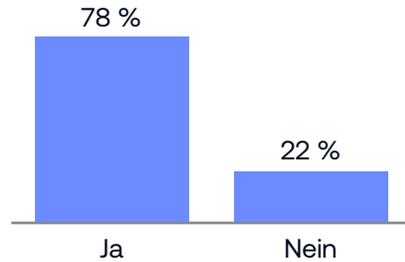
- Männer zahlen durchschnittlich mehr für ihren Mobilfunkvertrag als Frauen.
- 10 - 20 € ist über alle Altersklassen hinweg die häufigste monatliche Zahlung.



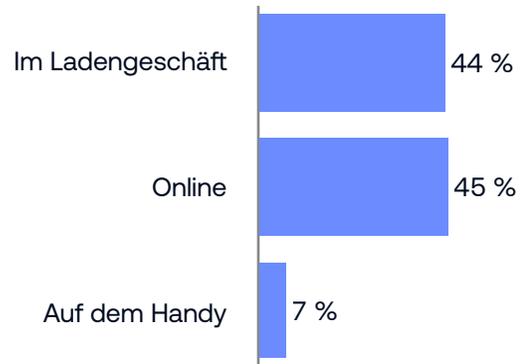


Vodafone im Überblick

Nutzt du die Vodafone App?



Wo hast du den Vertrag zu deinem Mobilfunkanbieter unterschrieben?



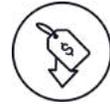
Welche drei Wörter würdest du mit deinem derzeitigen Mobilfunkanbieter in Verbindung bringen?

Zuverlässig



13 %

Günstig



13 %

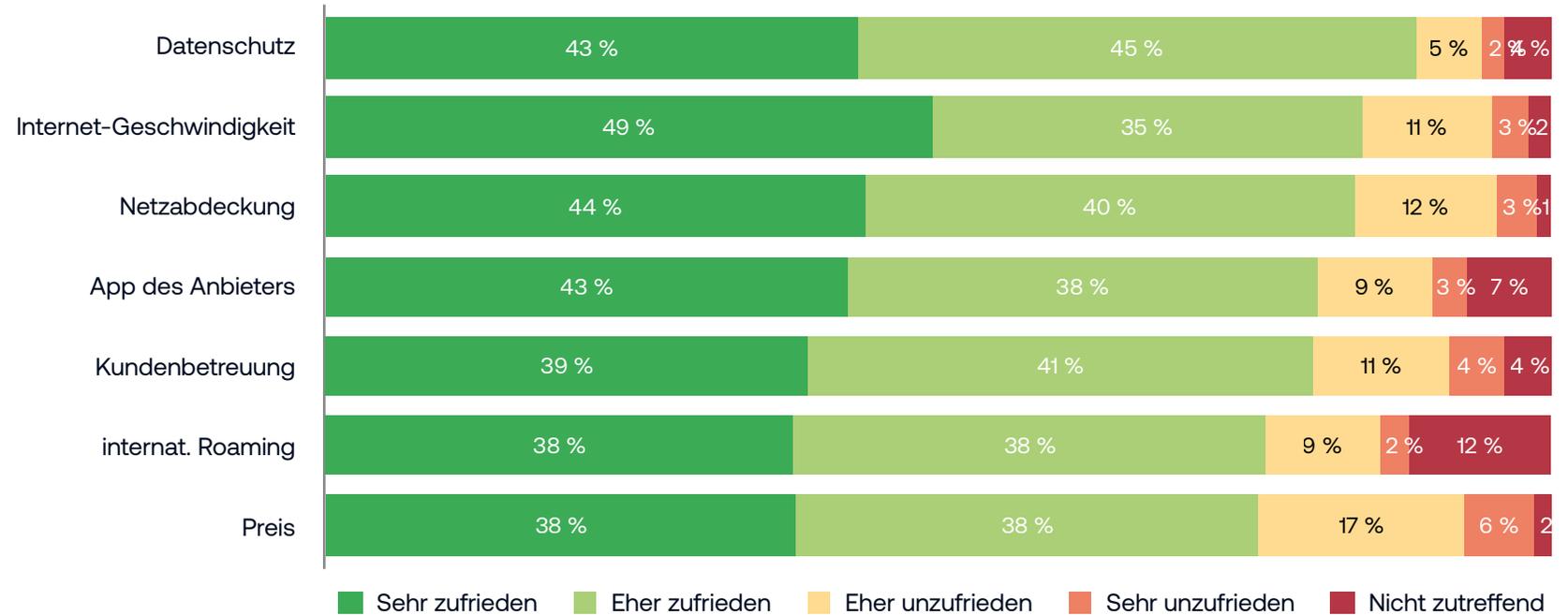
Teuer



11 %

- Datenschutz, Internet Geschwindigkeit und Netzabdeckung sind die Punkte mit denen Vodafone Kunden am zufriedensten sind.
- Die App von Vodafone landet immerhin auf dem vierten Platz im Bezug auf Zufriedenheit

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Aspekten deines derzeitigen Anbieters?



Nutzt du die App deines derzeitigen Mobilfunkanbieters? (N=2001) | Wo hast du den Vertrag zu deinem Mobilfunkanbieter unterschrieben? (N=500) | Welche drei Wörter würdest du mit deinem derzeitigen Mobilfunkanbieter in Verbindung bringen? (N=500) | Wie zufrieden bist du mit den folgenden Aspekten deines derzeitigen Anbieters? (N=500)



Telekom





Telekom im Überblick

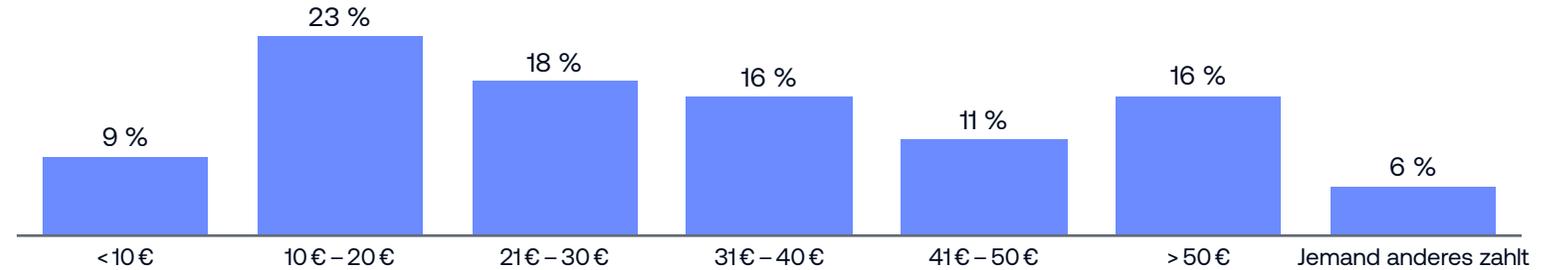
13 % aller Befragten verwenden Telekom als ihren Haupt-Mobilfunkanbieter

15 % der Befragten Telekom-Nutzer folgen dem Anbieter auf Social Media

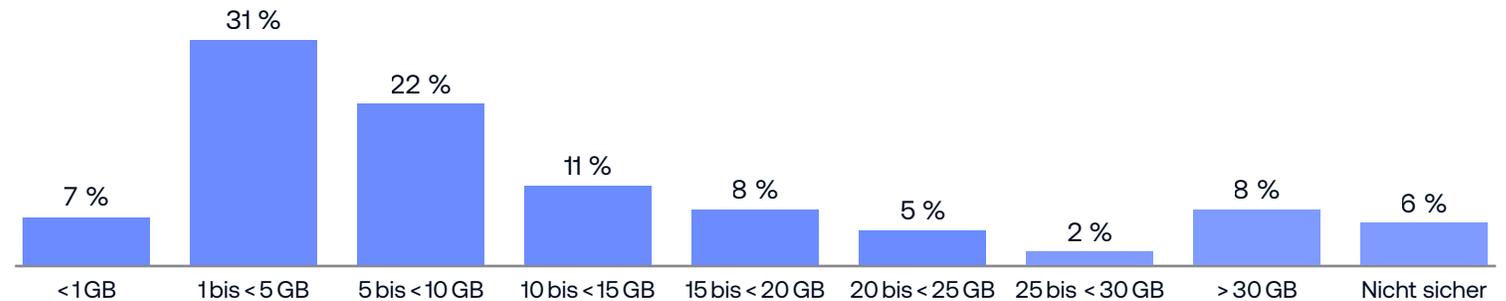
Wie lange bist du bei deinem derzeitigen Anbieter?



Wie viel zahlst du monatlich für deinen Mobilfunkanbieter?



Wie viele mobile Daten verbrauchst du normalerweise im Monat?



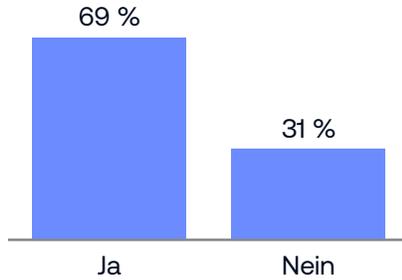
- Männer zahlen durchschnittlich mehr für ihren Mobilfunkvertrag als Frauen.
- Weniger als 10 € zahlen am häufigsten die 55- bis 65-Jährigen (18 % vs. 9 % im Durchschnitt)



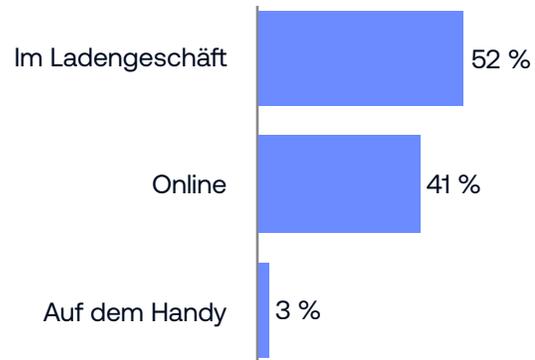


Telekom im Überblick

Nutzt du die Telekom App?



Wo hast du den Vertrag zu deinem Mobilfunkanbieter unterschrieben?

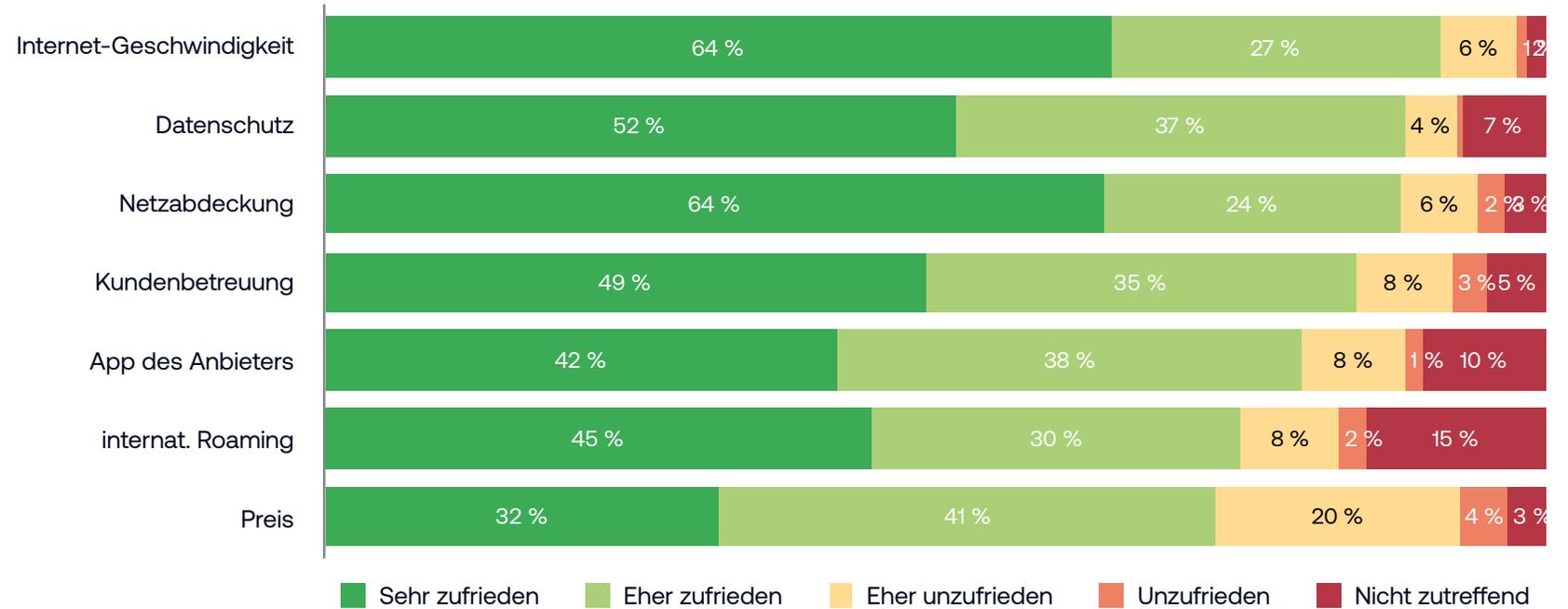


Welche drei Wörter würdest du mit deinem derzeitigen Mobilfunkanbieter in Verbindung bringen?



- Die Internet-Geschwindigkeit, Datenschutz und Netzabdeckung sind die Punkte mit denen die Kunden der Telekom am zufriedensten sind.
- Auf dem vierten Platz landet das Thema Kundenbetreuung.

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Aspekten deines derzeitigen Anbieters?



Nutzt du die App deines derzeitigen Mobilfunkanbieters? (N=2001) | Wo hast du den Vertrag zu deinem Mobilfunkanbieter unterschrieben? (N=500) | Welche drei Wörter würdest du mit deinem derzeitigen Mobilfunkanbieter in Verbindung bringen? (N=500) | Wie zufrieden bist du mit den folgenden Aspekten deines derzeitigen Anbieters? (N=500)



1&1



1&1



1&1 im Überblick

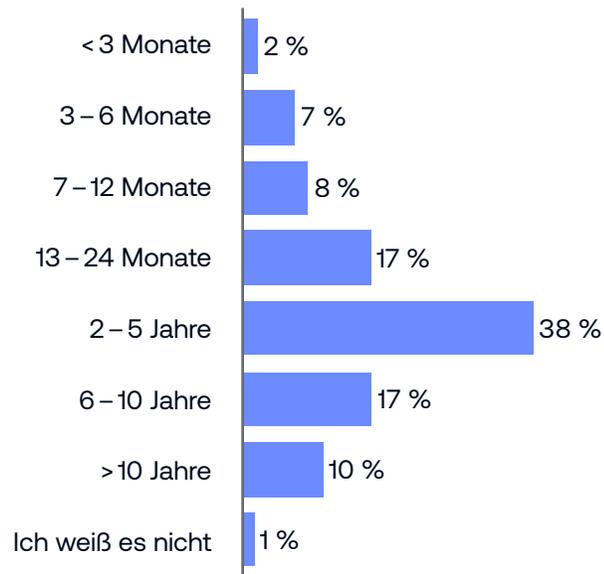
10 %

aller Befragten verwenden 1&1 als ihren Haupt-Mobilfunkanbieter

20 %

der Befragten 1&1-Nutzer folgen dem Anbieter auf Social Media

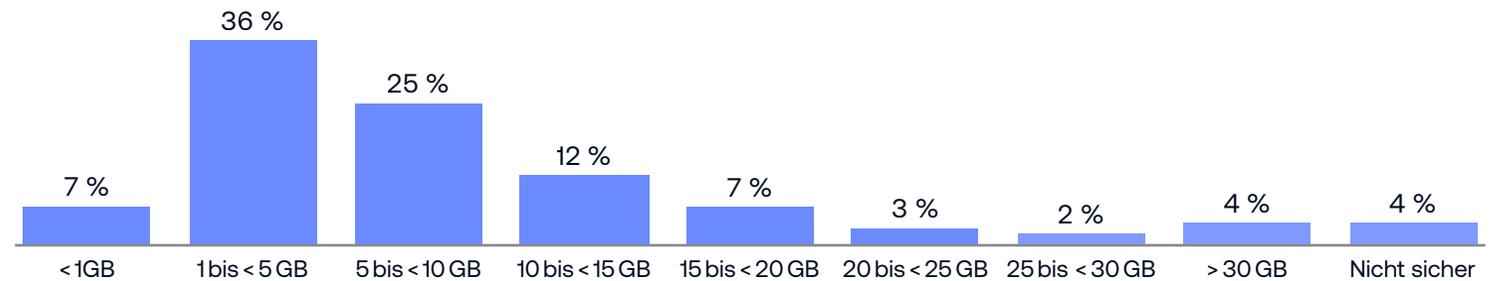
Wie lange bist du bei deinem derzeitigen Anbieter?



Wie viel zahlst du monatlich für deinen Mobilfunkanbieter?



Wie viele mobile Daten verbrauchst du normalerweise im Monat?



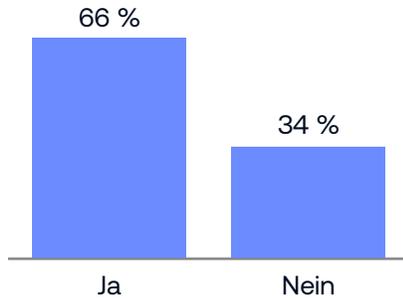
Fast jeder zweite der 55- bis 65-Jährigen verbraucht zwischen 1 und 5 GB im Monat (46 %). Dies sind rund 19 % mehr als bei den 25- bis 34-Jährigen (28 %).



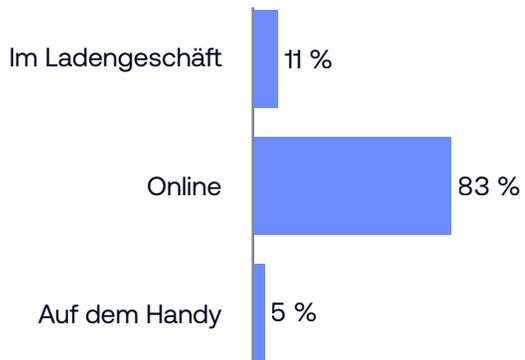


1&1 im Überblick

Nutzt Du die 1&1 App?



Wo hast du den Vertrag zu deinem Mobilfunkanbieter unterschrieben?



Welche drei Wörter würdest du mit deinem derzeitigen Mobilfunkanbieter in Verbindung bringen?

Günstig



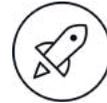
17 %

Zuverlässig



15 %

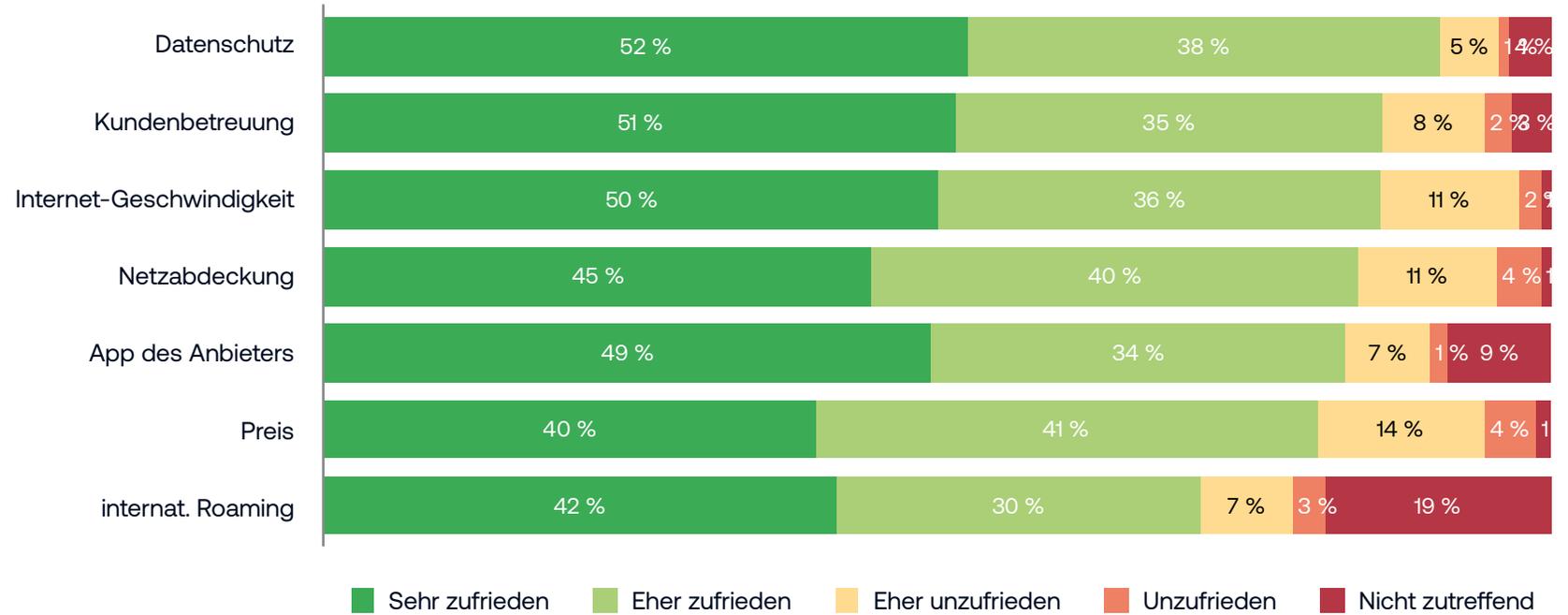
Schnell



11 %

- Datenschutz, Kundenbetreuung und Internet-Geschwindigkeit sind die Punkte mit denen die Kunden von 1&1 am zufriedensten sind.
- Bei 1&1 werden 83 % der Verträge online abgeschlossen.

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Aspekten deines derzeitigen Anbieters?



Nutzt du die App deines derzeitigen Mobilfunkanbieters? (N=2001) | Wo hast du den Vertrag zu deinem Mobilanbieter unterschrieben? (N=500) | Welche drei Wörter würdest du mit deinem derzeitigen Mobilfunkanbieter in Verbindung bringen? (N=500) | Wie zufrieden bist du mit den folgenden Aspekten deines derzeitigen Anbieters? (N=500)



03

Die vier beliebtesten Anbieter im Vergleich

appinio

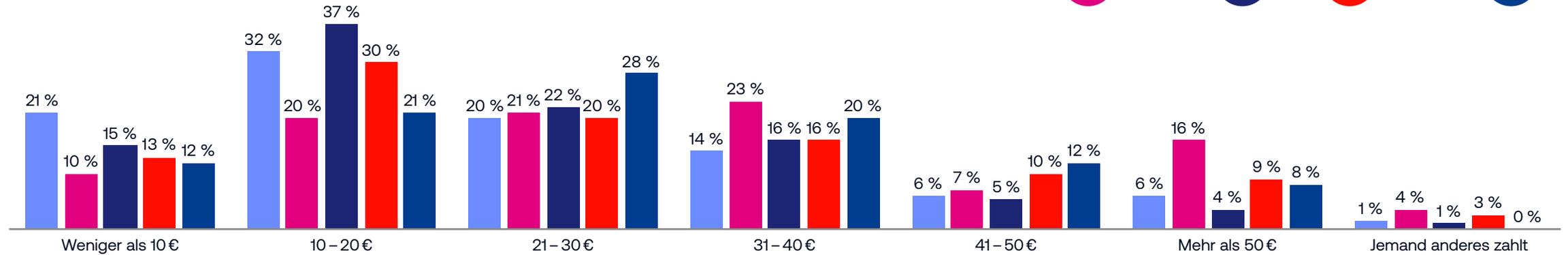


Am ehesten zahlen Telekom Kunden über 50 € und O2 Kunden nutzen über 30 GB

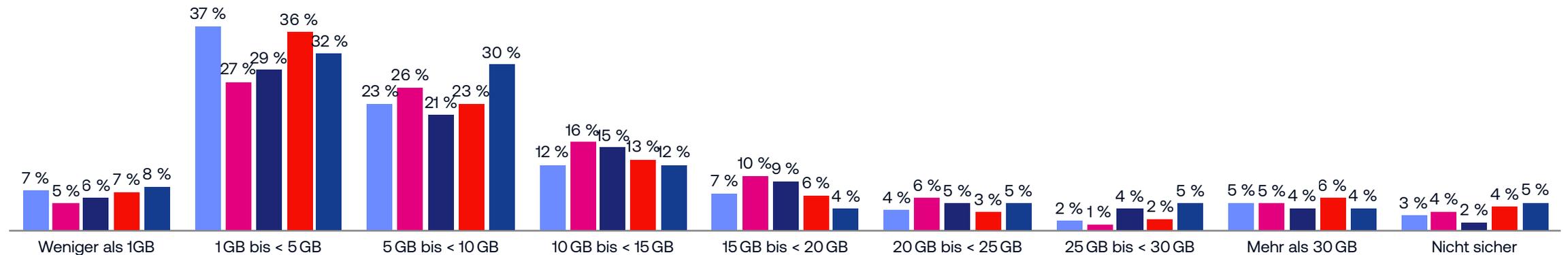


03 Die Unterscheide der großen Vier

Wie viel zahlst du monatlich für deinen Telefon-/Netzdienst?



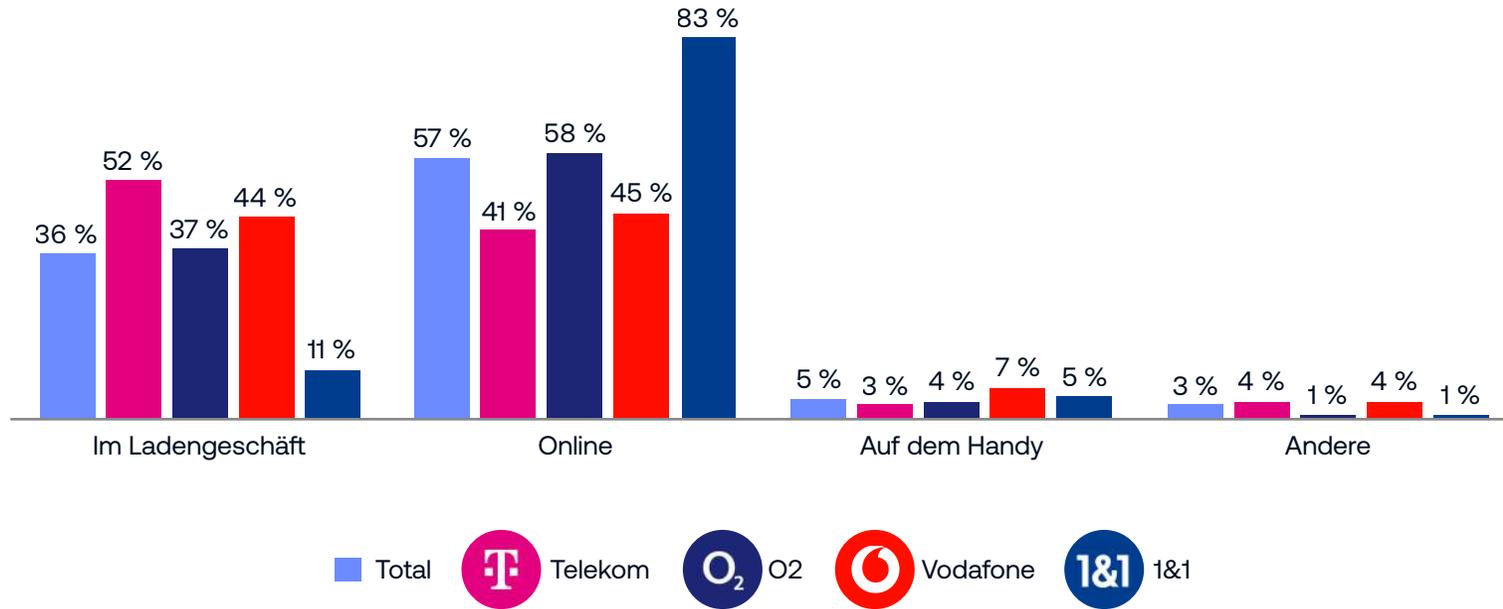
Wie viele mobile Daten verbrauchst du normalerweise pro Monat?



1&1 ist digital unterwegs: Die Mehrheit der Kunden unterschreibt Online



Wo hast du den Vertrag zu deinem Mobilfunkanbieter unterschrieben?



03 Die Unterscheide der großen Vier

- 1&1 sticht mit 83 % der Kunden, die ihren Vertrag online abschließen, deutlich hervor.
- Bei Telekom wird ein Großteil der Verträge noch im Ladengeschäft abgeschlossen.
- Bei Vodafone und O2 ist es recht ausgeglichen zwischen online und Ladengeschäft.



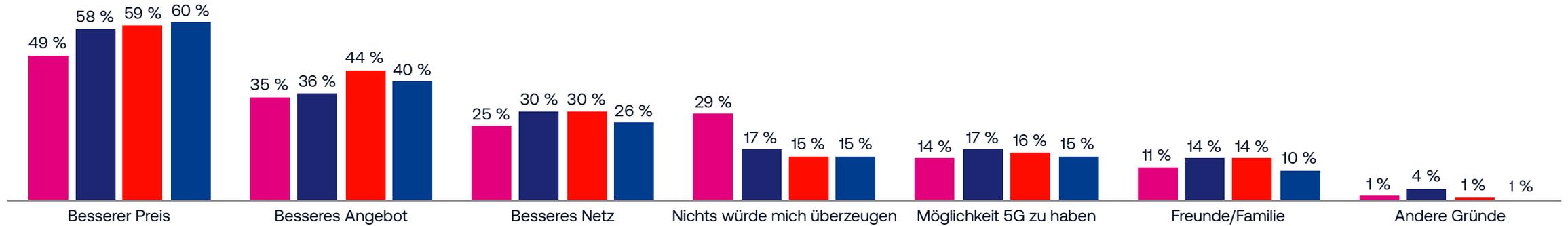
Der bedeutendste Wechselgrund ist der Preis, aber Telekom Kunden wollen bleiben



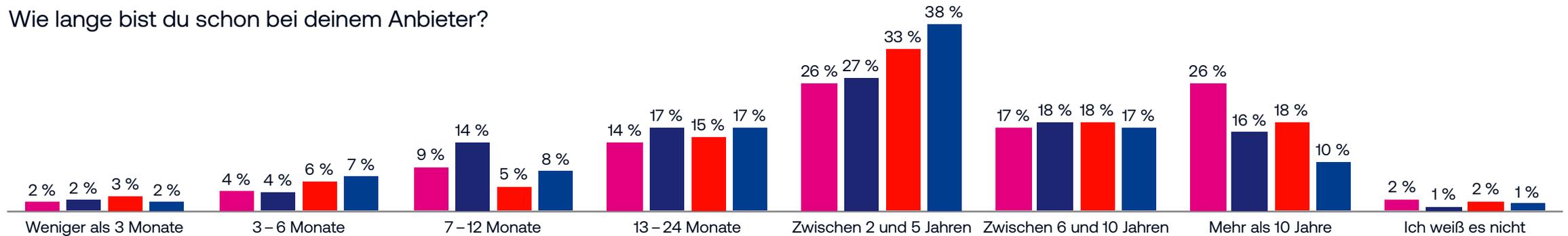
Was würde dich davon überzeugen, deinen derzeitigen Anbieter zu wechseln?



03 Die Unterscheide der großen Vier



Wie lange bist du schon bei deinem Anbieter?

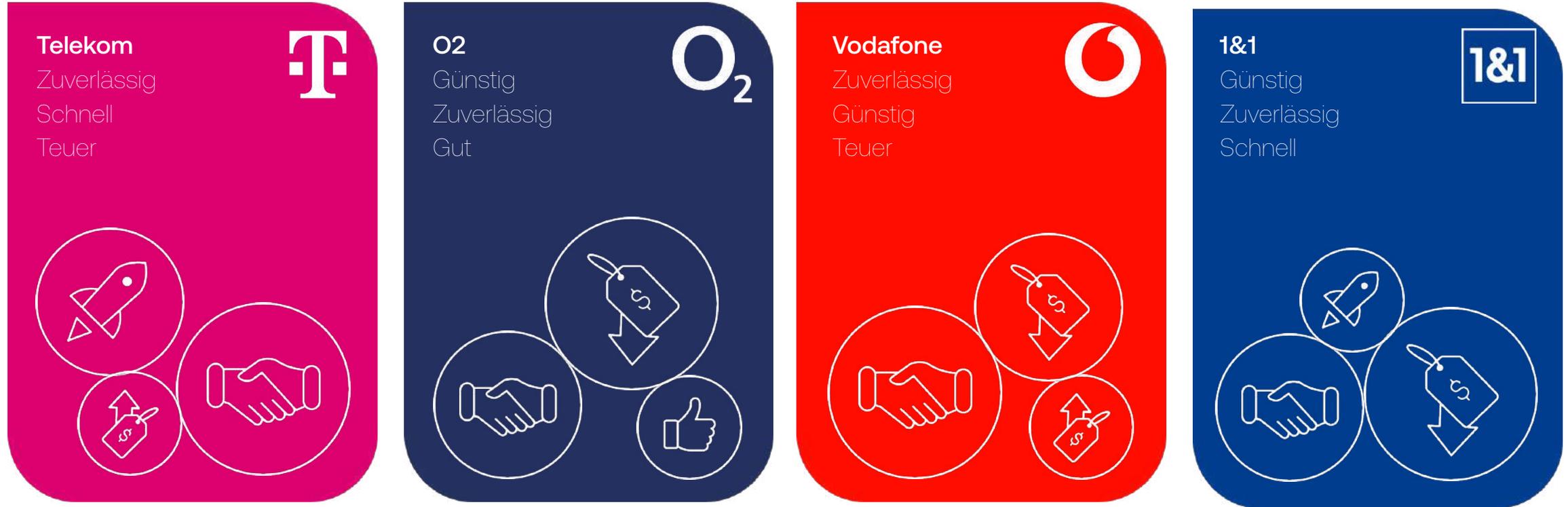


Alle Anbieter werden als zuverlässig empfunden, Vodafone zeitgleich als günstig und teuer



Welche drei Wörter würdest du mit deinem derzeitigen Mobilfunkanbieter in Verbindung bringen? (Ungestützt)

03 Die Unterscheide der großen Vier

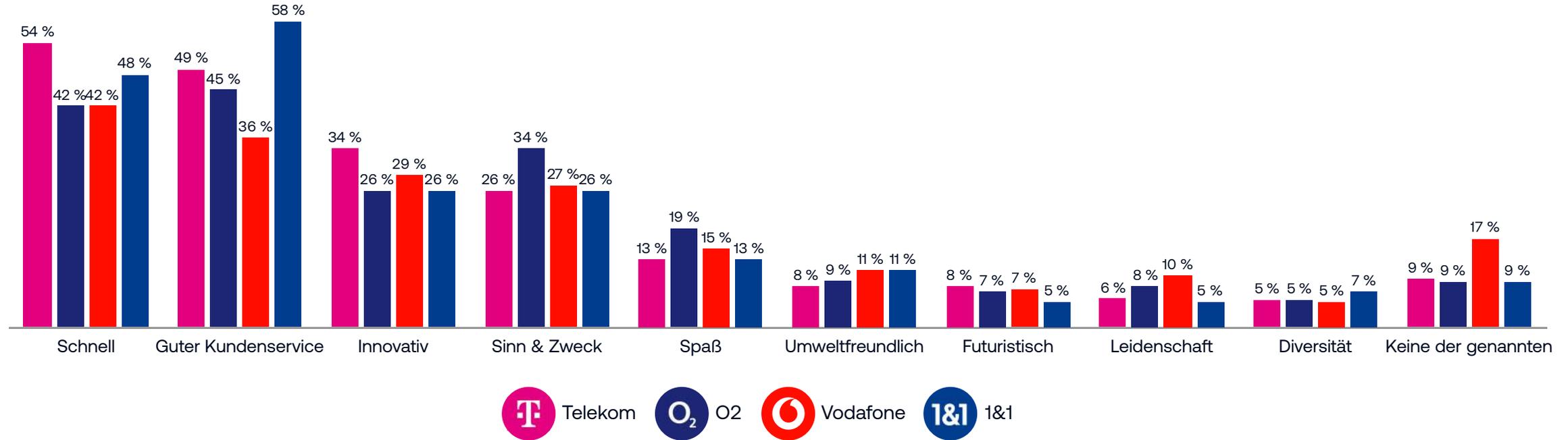


1&1 wird mit dem besten Kundenservice verbunden, Telekom mit dem schnellsten Netz



Welche Attribute kommen dir bei der folgenden Marke am ehesten in den Sinn? (Gestützt – 1 bis 3 Antwortmöglichkeiten)

03 Die Unterscheide der großen Vier



- Telekom wird als erstes mit dem Attribut „schnell“ in Verbindung gebracht.
- Bei 1&1 ist es der „gute Kundenservice“. Am schlechtesten schneidet hier Vodafone ab.

- Bei dem Attribut „innovativ“ schneidet Telekom am besten ab.
- Wenn es um „Sinn & Zweck“ geht hat O2 die Nase vorne.

O2 überzeugt beim Preis, 1&1 mit dem Thema Datenschutz



Wie zufrieden bist du mit den folgenden Aspekten deines derzeitigen Anbieters?

				
	Telekom	O2	Vodafone	1&1
1 Preis	73 %	85 %	76 %	81 %
2 Netzabdeckung	88 %	84 %	84 %	84 %
3 Kundenbetreuung	84 %	86 %	80 %	86 %
4 Internet-Geschwindigkeit	91 %	88 %	83 %	86 %
5 Datenschutz	88 %	89 %	89 %	91 %
6 App des Anbieters	80 %	84 %	81 %	83 %
7 Optionen für internationales Reisen	75 %	76 %	77 %	71 %

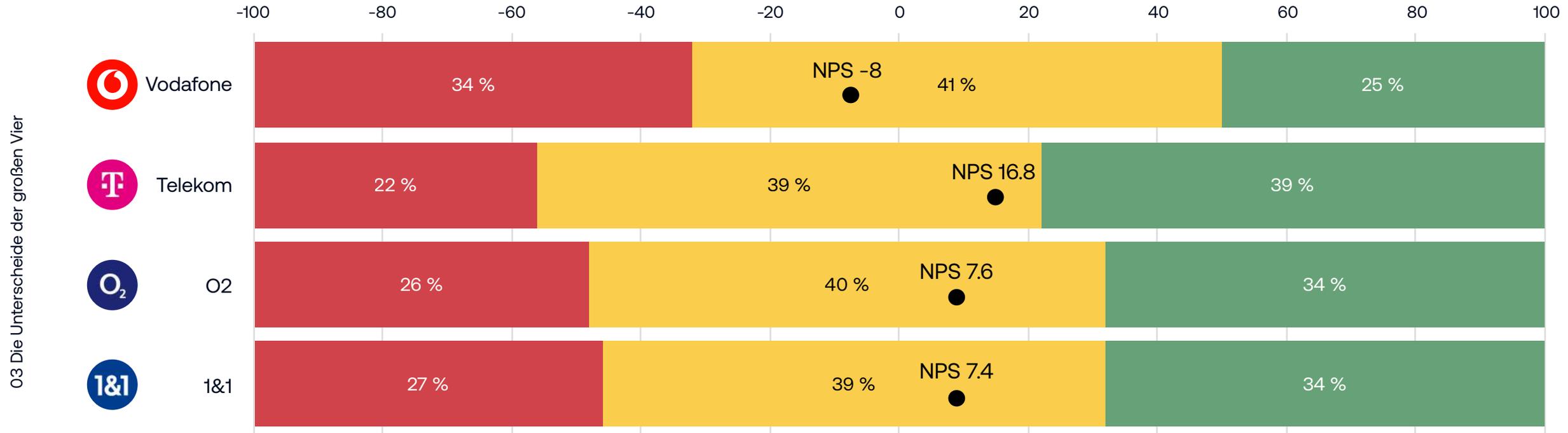
03 Die Unterschiede der großen Vier



Am zufriedensten sind die Kunden der Telekom



Auf einer Skala von 1-10, wie wahrscheinlich ist es, dass du deinen Mobilfunkanbieter einem Freund empfiehlst?



- Die Telekom Kunden würden ihren Mobilfunkanbieter am ehesten an einen Freund empfehlen.

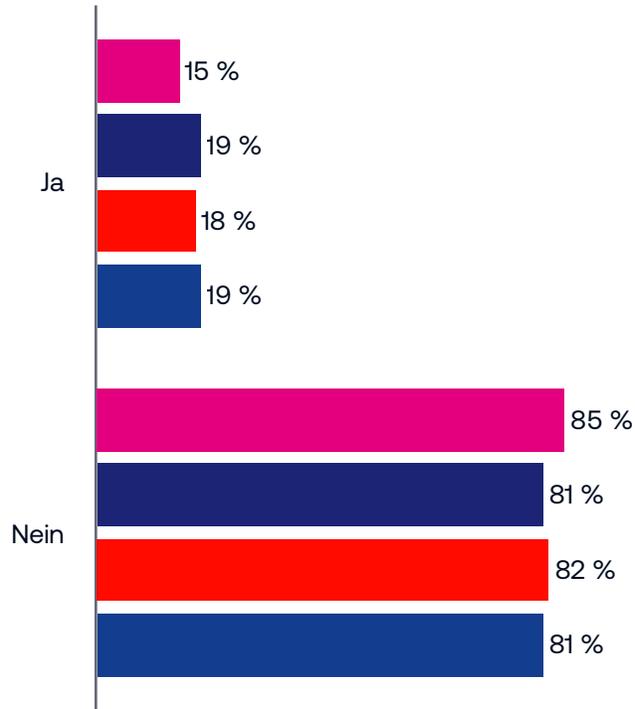
- Vodafone hat den schlechtesten NPS mit -8. Hier fällt der größte Anteil der Kunden ins Feld der Detektoren und Indifferenten.

O2 und 1&1 Kunden folgen ihrem Mobilfunkanbieter am ehesten auf sozialen Netzwerken

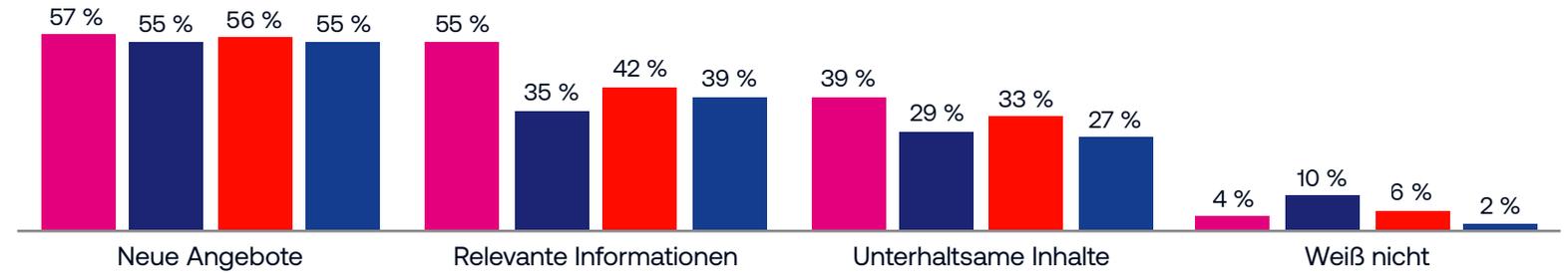


O3 Die Unterscheide der großen Vier

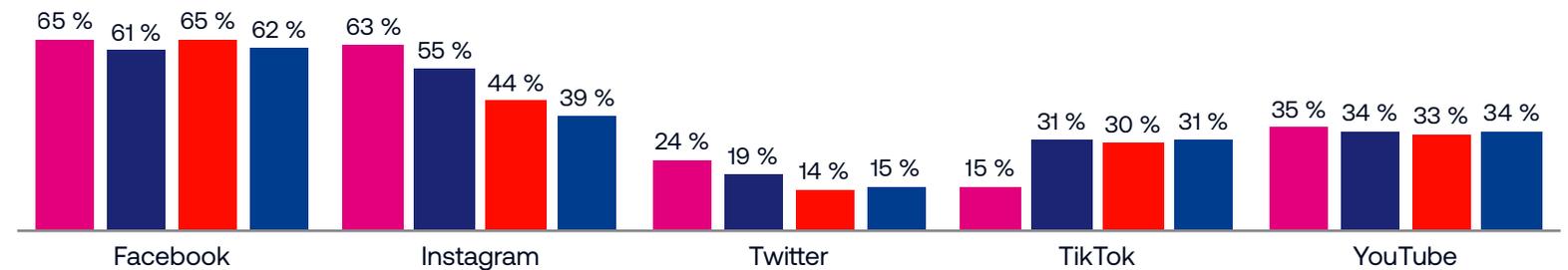
Folgst du deinem Mobilfunkanbieter auf einem sozialen Netzwerk?



Warum folgst du deinem Mobilfunkanbieter auf sozialen Netzwerken?



Auf welchem sozialen Netzwerk folgst du deinem Mobilfunkanbieter?



04

Studiendesign & Stichprobe

appinio



Methode

- Mobile Fragebögen, ausgespielt über die Appinio-App
- Die Befragungen erfolgten vom 14.10.2022 bis 07.11.2022
- Daten können immer unter research.appinio.com eingesehen werden

Stichprobe

Erhebungsland
Deutschland

Big Picture

2001

Teilnehmer

41

Durchschnittsalter

National repräsentativ – quotiert nach Alter & Geschlecht, Zensus 2011

Stichprobenzusammensetzung



Telekom, O2, Vodafone und 1&1

500

Teilnehmer je Umfrage

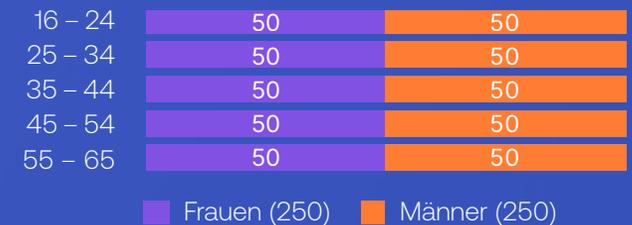
39.3

Durchschnittsalter

100

Teilnehmer je Altersgruppe

Stichprobenzusammensetzung



Get in Touch

Für Studien



Louise Leitsch

Director Research

louise.leitsch@appinio.com

Für Marketing/PR



Constanze Schumann- Plekat

Team Lead Marketing DACH

constanze.schuhmannplekat@appinio.com

