

Mobile Churn

**Zufriedenheit mit Mobilfunk-Anbietern und
Wechselbereitschaft – Eine Jahresauswertung**



Mai 2021

marketagent.

Umfrage-Basics

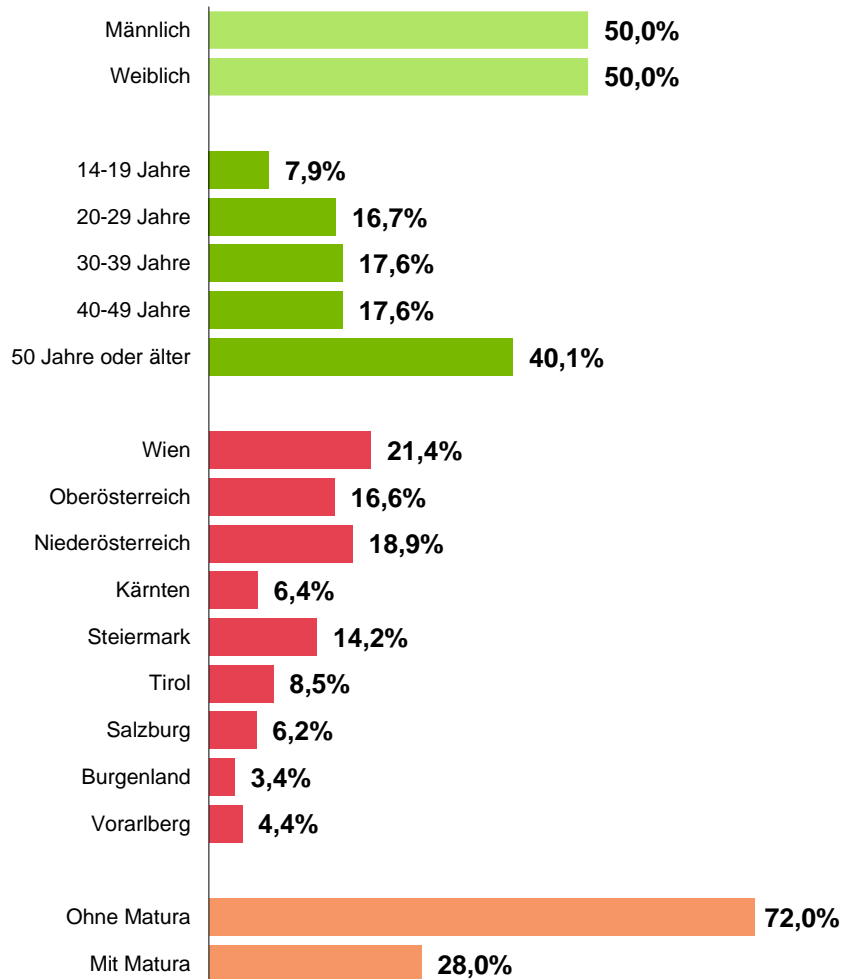
Methode	Mobile Research Tool via Smartphone App Tracking-Studie
Sample-Größe	n = 39.791 Netto-Interviews
Kernzielgruppe	Personen ab 14 Jahren, die in die Wahl des Mobilfunk-Anbieters eingebunden sind
Quotensteuerung	Sample repräsentativ für die österreichische Bevölkerung gewichtet
Feldzeit	6.5.2020 – 6.5.2021
Studienumfang	20 Fragen

Mobilfunk-Anbieter im Test

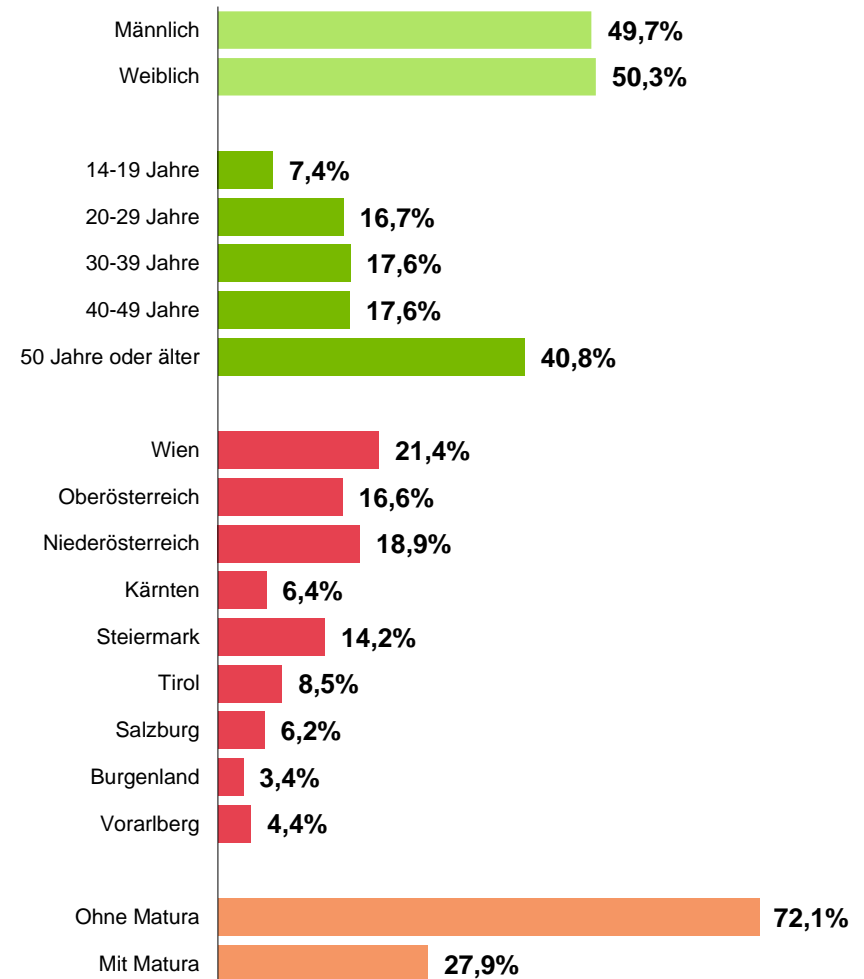
- A1
- B.free
- BilliTel
- bob
- Delight Mobile
- Drei
- educom
- eety
- Georg
- good*
- HELP mobile
- HoT (Hofer Telekom)
- Krone mobile
- Kurier mobil*
- kwikki*
- Lidl Connect
- LIWEST Mobil
- Lycamobile*
- MTEL*
- Magenta
- Rapid Mobil
- Red Bull MOBILE
- S-BUDGET MOBILE
- spusu
- Tchibo MOBIL
- Tele2
- Vectone Mobile*
- VOLmobil*
- WOWWWW!
- yesss!
- yooopi!

Zusammensetzung des Samples

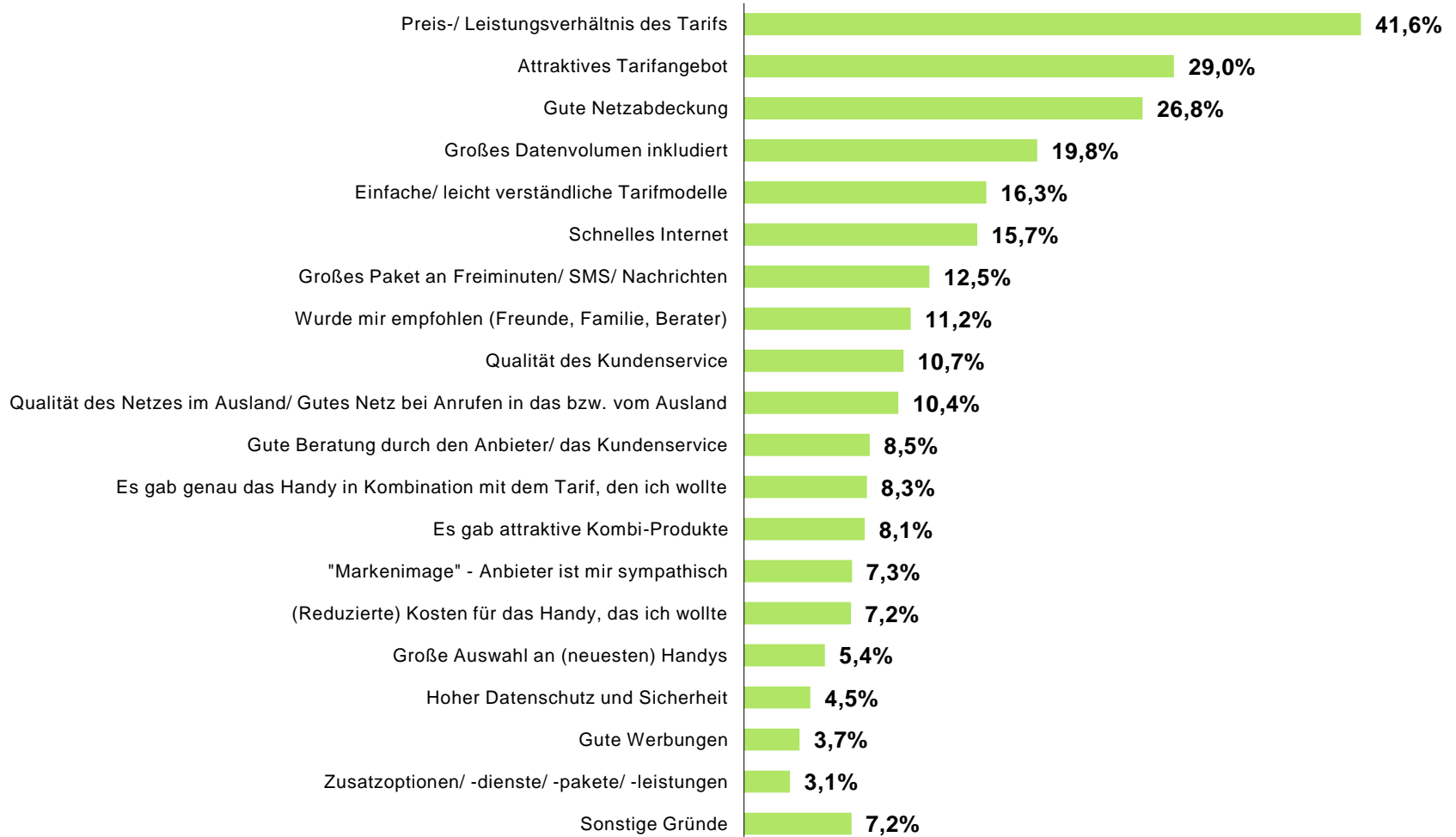
Eingangssample | n=41.180



Kernzielgruppe | n=39.791*

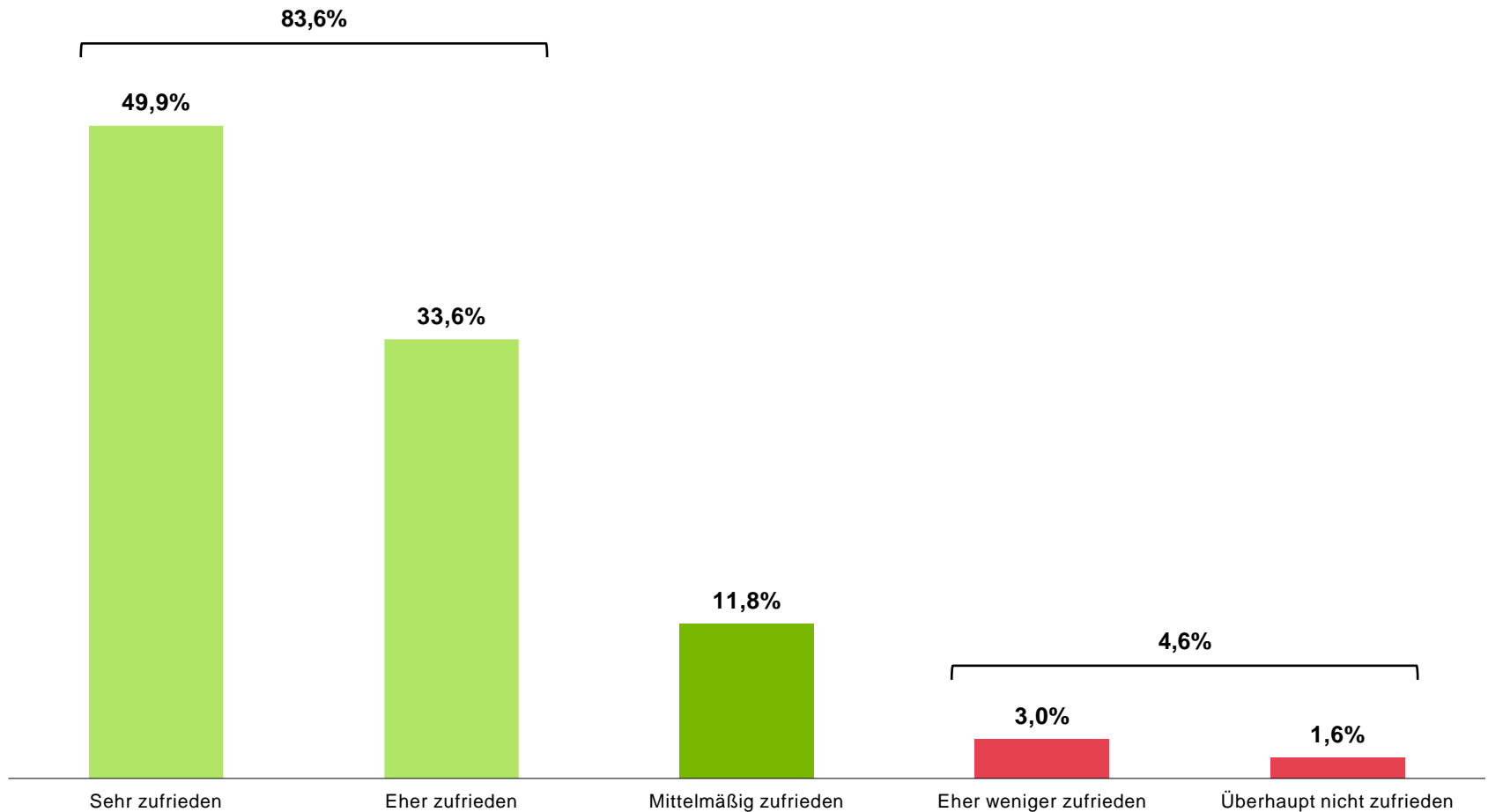


Gründe für die Wahl des aktuellen Mobilfunk-Anbieters



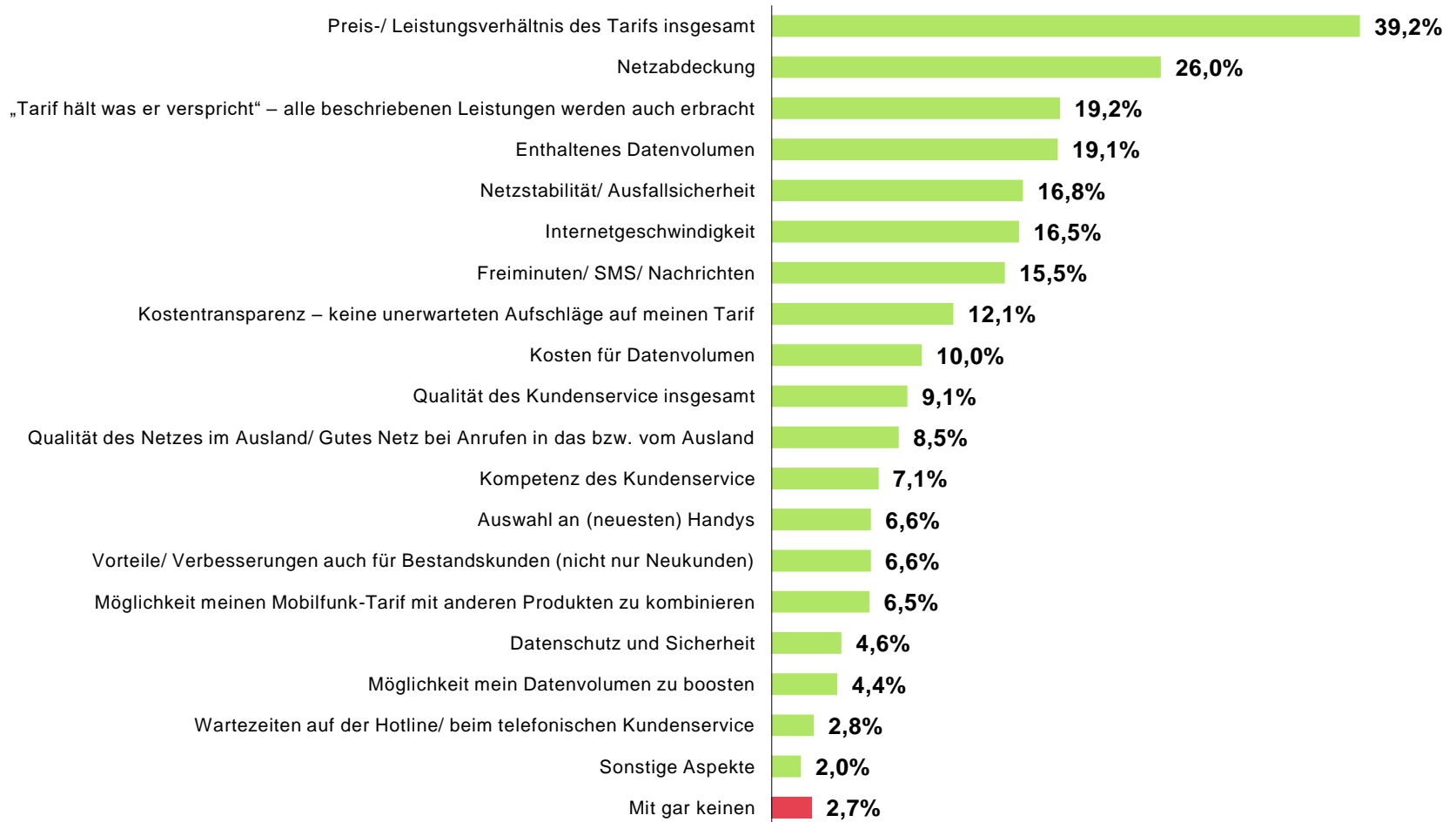
Aus welchen Gründen haben Sie sich für Ihren aktuellen Mobilfunk-Anbieter entschieden? ||
Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters || n=39.791 || Mehrfach-Nennung möglich

Zufriedenheit mit dem aktuellen Mobilfunk-Anbieter



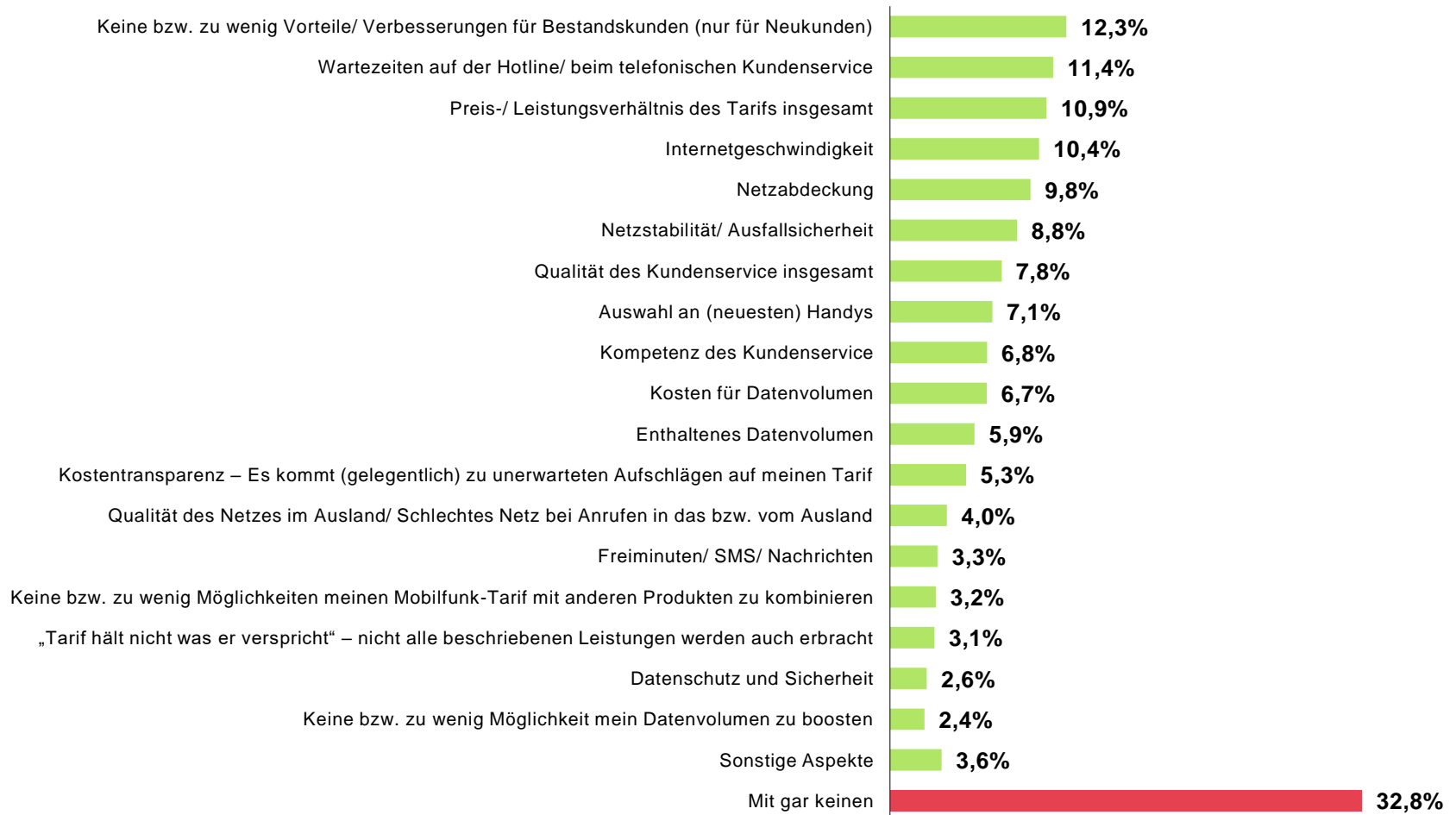
Alles in allem, inwieweit sind Sie mit Ihrem aktuellen Mobilfunk-Anbieter zufrieden? ||
Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters || n=39.791 || MW 1,7

Likes | Positive Aspekte beim Mobilfunk-Anbieter



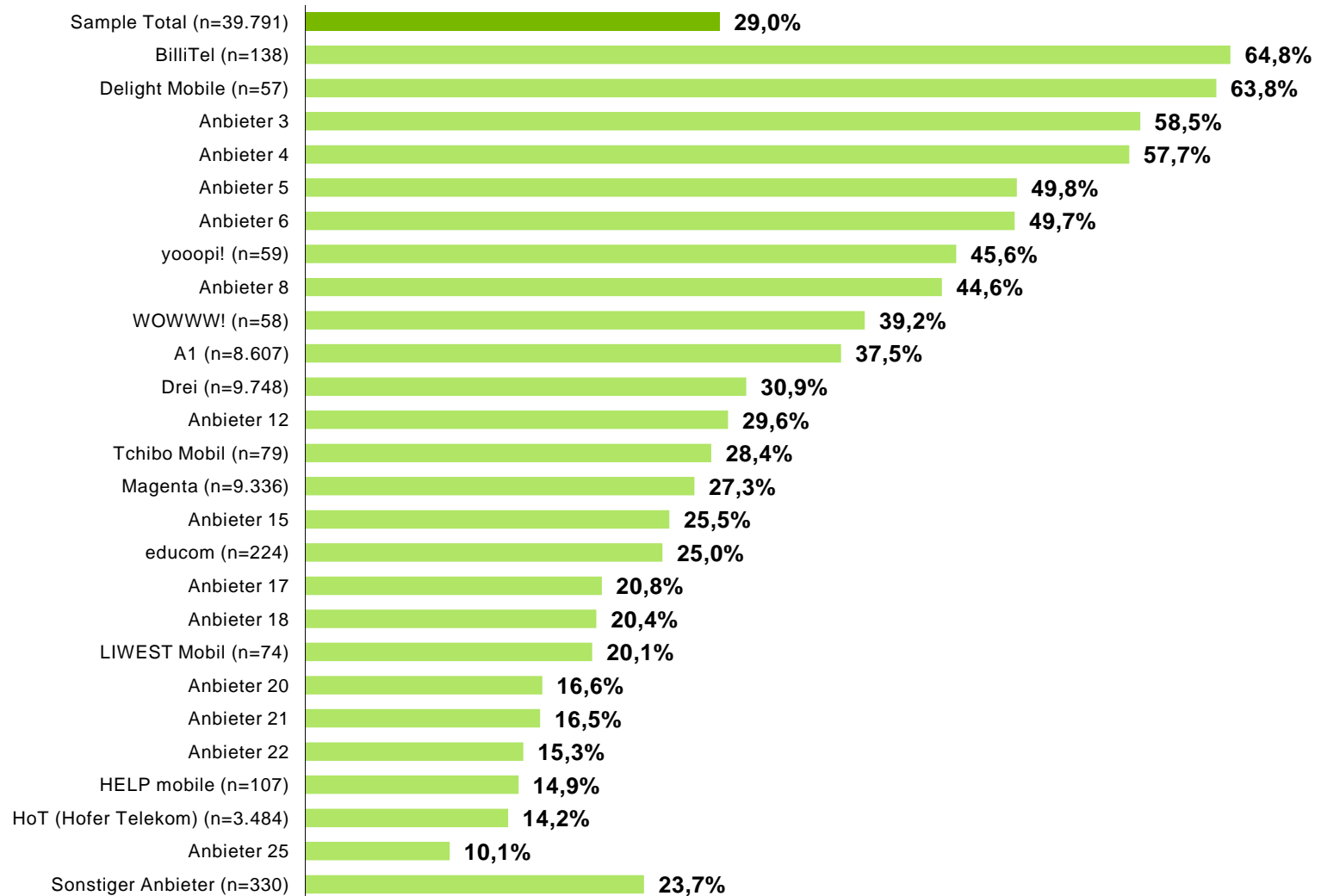
Mit welchen der folgenden Aspekte sind Sie bei Ihrem Mobilfunk-Anbieter (besonders) zufrieden. Sie können bis zu 3 Aspekte auswählen. || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters || n=39.791 || Mehrfach-Nennung möglich

Dislikes | Negative Aspekte beim Mobilfunk-Anbieter



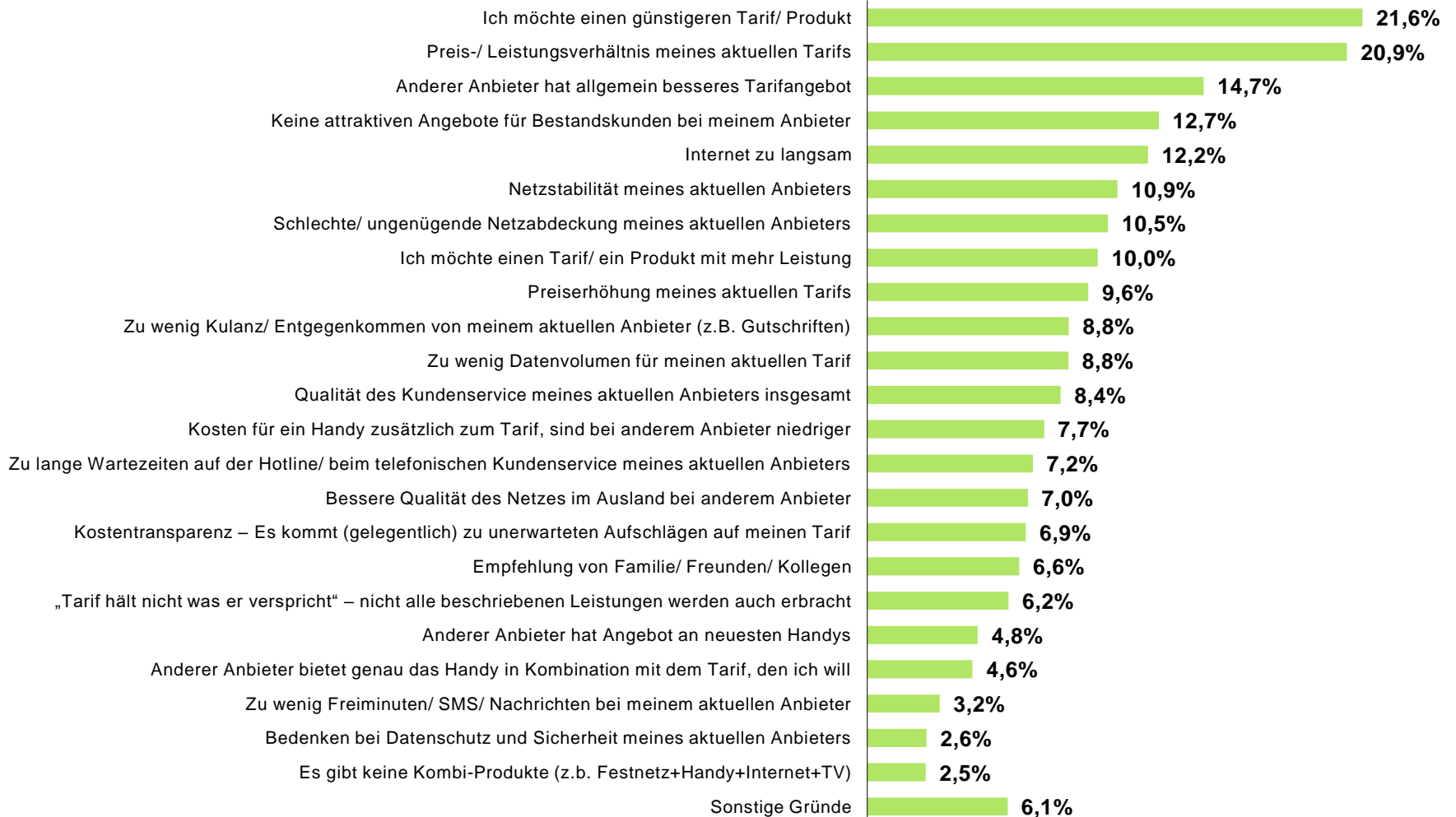
Und mit welchen der folgenden Aspekte sind Sie bei Ihrem Mobilfunk-Anbieter (besonders) unzufrieden? Sie können bis zu 3 Aspekte auswählen. || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters || n=39.791 || Mehrfach-Nennung möglich

Vorstellbarer Anbieterwechsel



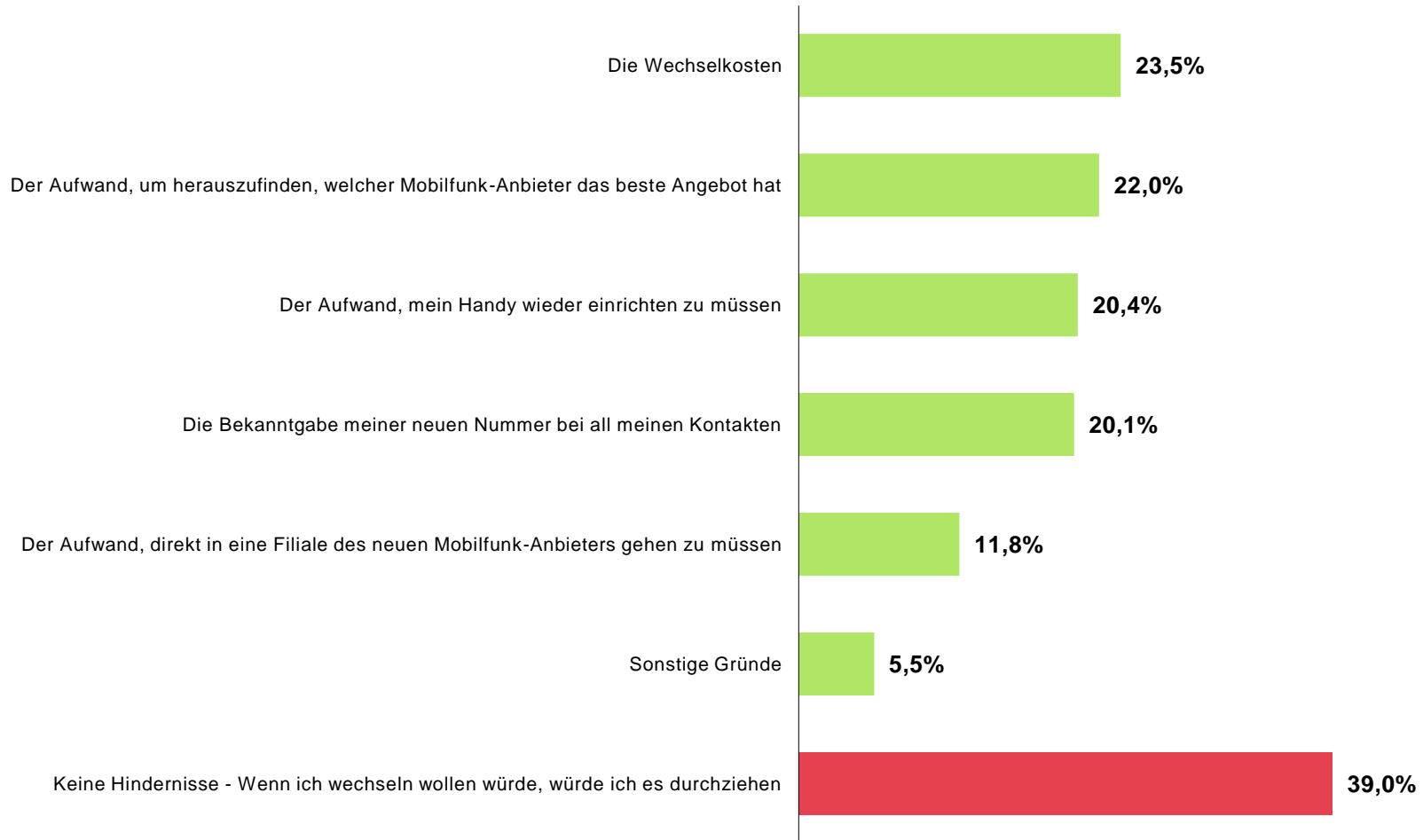
Und haben Sie bereits konkret darüber nachgedacht bzw. recherchiert, um Ihren Mobilfunk-Anbieter zu wechseln? ||
 Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters

Gründe für einen Anbieterwechsel



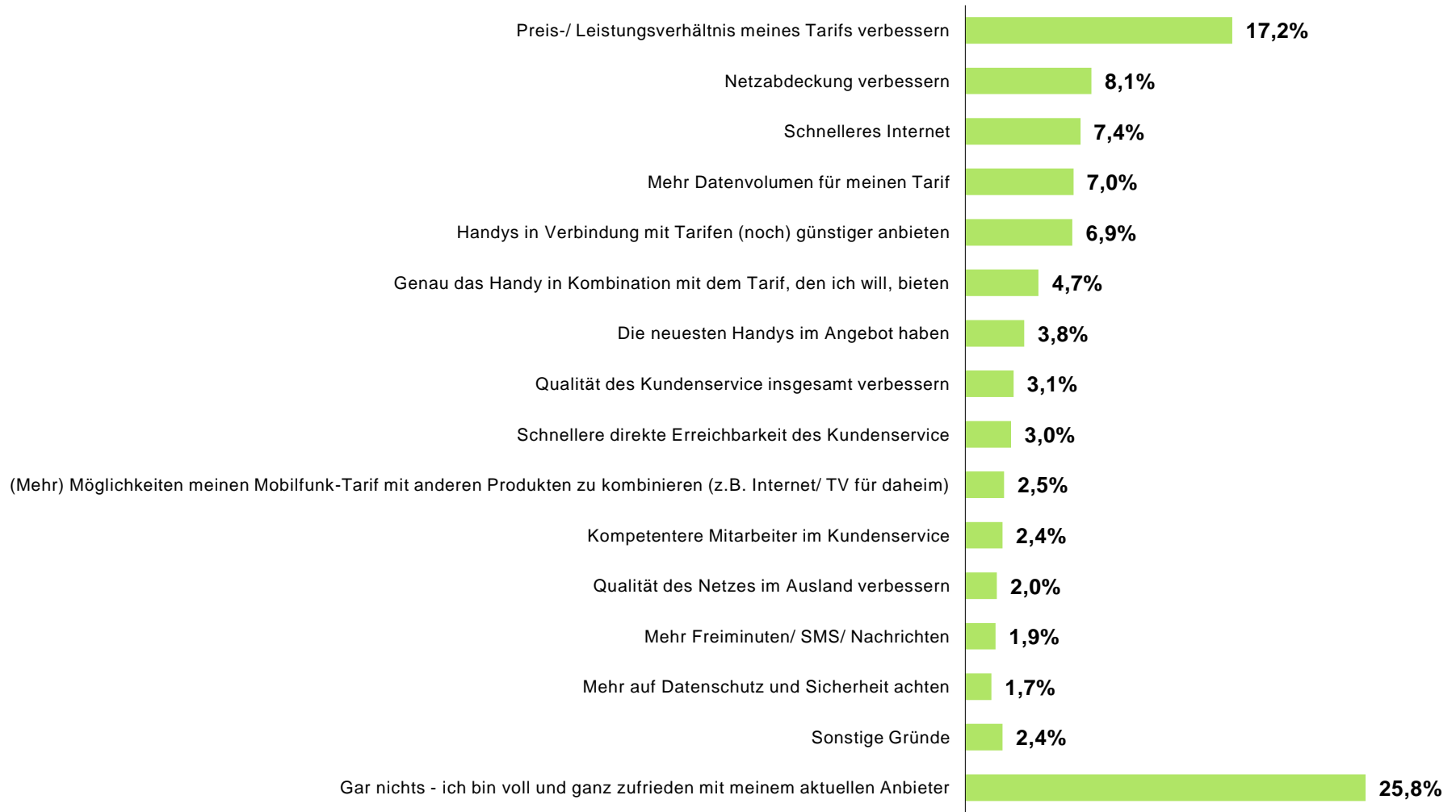
Aus welchen Gründen haben Sie vor Ihren aktuellen Mobilfunk-Anbieter zu wechseln? || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters & würden (eher) den Mobilfunk-Anbieter wechseln (Wert 6-10) || n=7.928 || Mehrfach-Nennung möglich

Wechselbarrieren



[...] Was wären für Sie persönlich Hindernisse, um den Wechsel zu einem neuen Mobilfunk-Anbieter durchzuführen? Was würde Sie abhalten? || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters || n=39.791 || Mehrfach-Nennung möglich

Verbesserungen, um weiterhin Kund*in zu bleiben



Welchen einen Aspekt müsste Ihr Mobilfunk-Anbieter ändern/ verbessern, damit Sie weiterhin Kunde bleiben bzw. eine Vertragsverlängerung abschließen? || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters || n=39.791 || Mehrfach-Nennung möglich

**einfach
schnell
fragen.**

Lisa Patek, MSc
Marketing & PR

l.patek@marketagent.com

02252 909 009 28

Mühlgasse 59

2500 Baden

www.marketagent.com



marketagent.