

# Mobile Churn

**Muster-Report | Q2/2020**



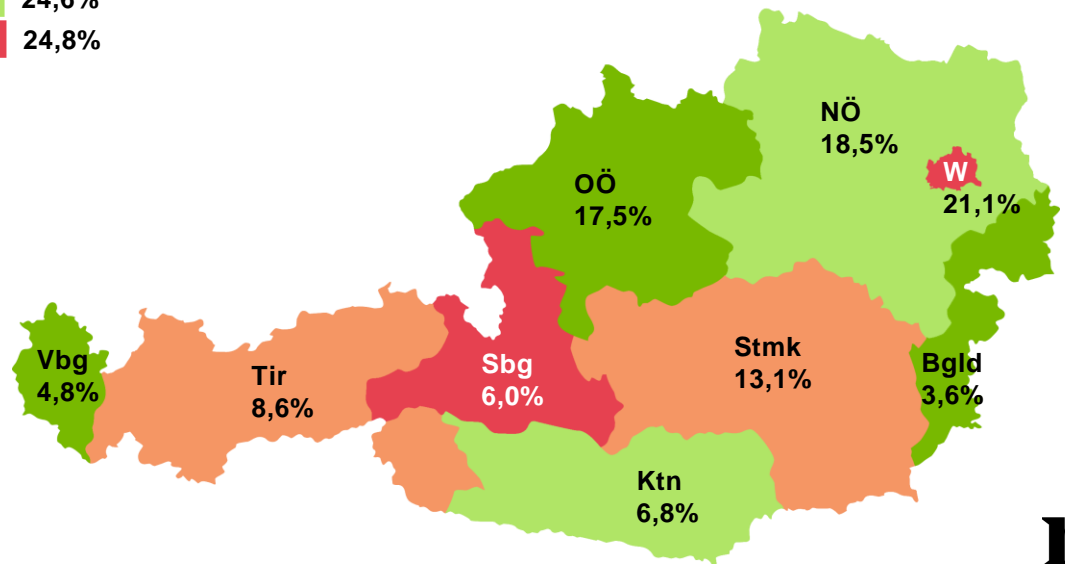
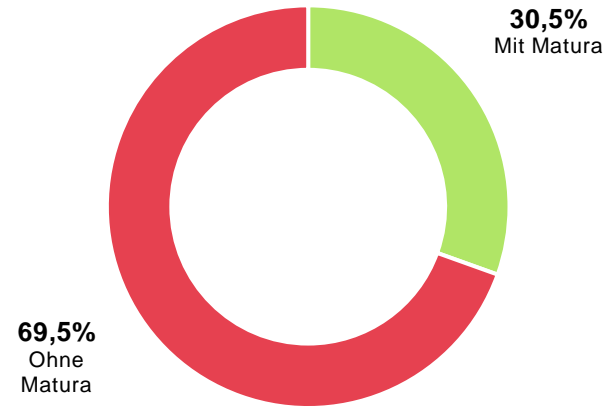
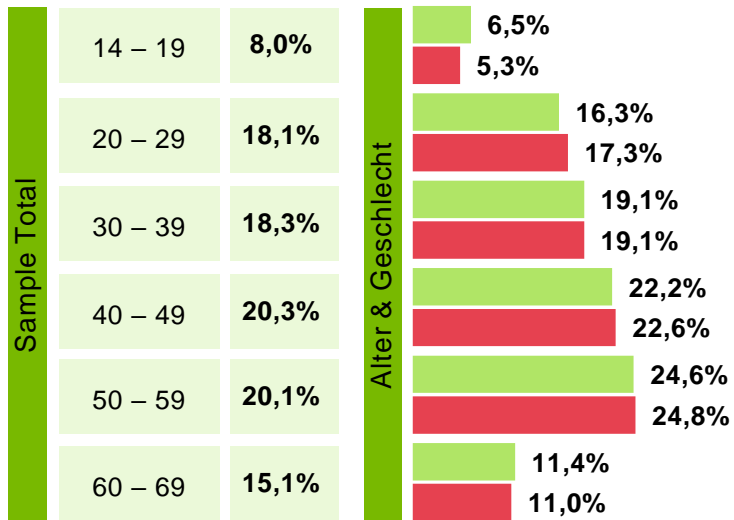
**marketagent.**

# Umfrage-Basics

<b>Methode</b>	Mobile Research Tool via Smartphone App   Tracking-Studie
<b>Sample-Größe</b>	n = 3.438 Netto-Interviews
<b>Kernzielgruppe</b>	Personen ab 14 Jahren, die in die Wahl eines Mobilfunk-Anbieters eingebunden sind
<b>Quotensteuerung</b>	Sample repräsentativ für die österreichische Bevölkerung   gewichtet
<b>Feldzeit</b>	2. Quartal 2020
<b>Studienumfang</b>	20 Fragen

# Zusammensetzung des Samples | n = 3.438

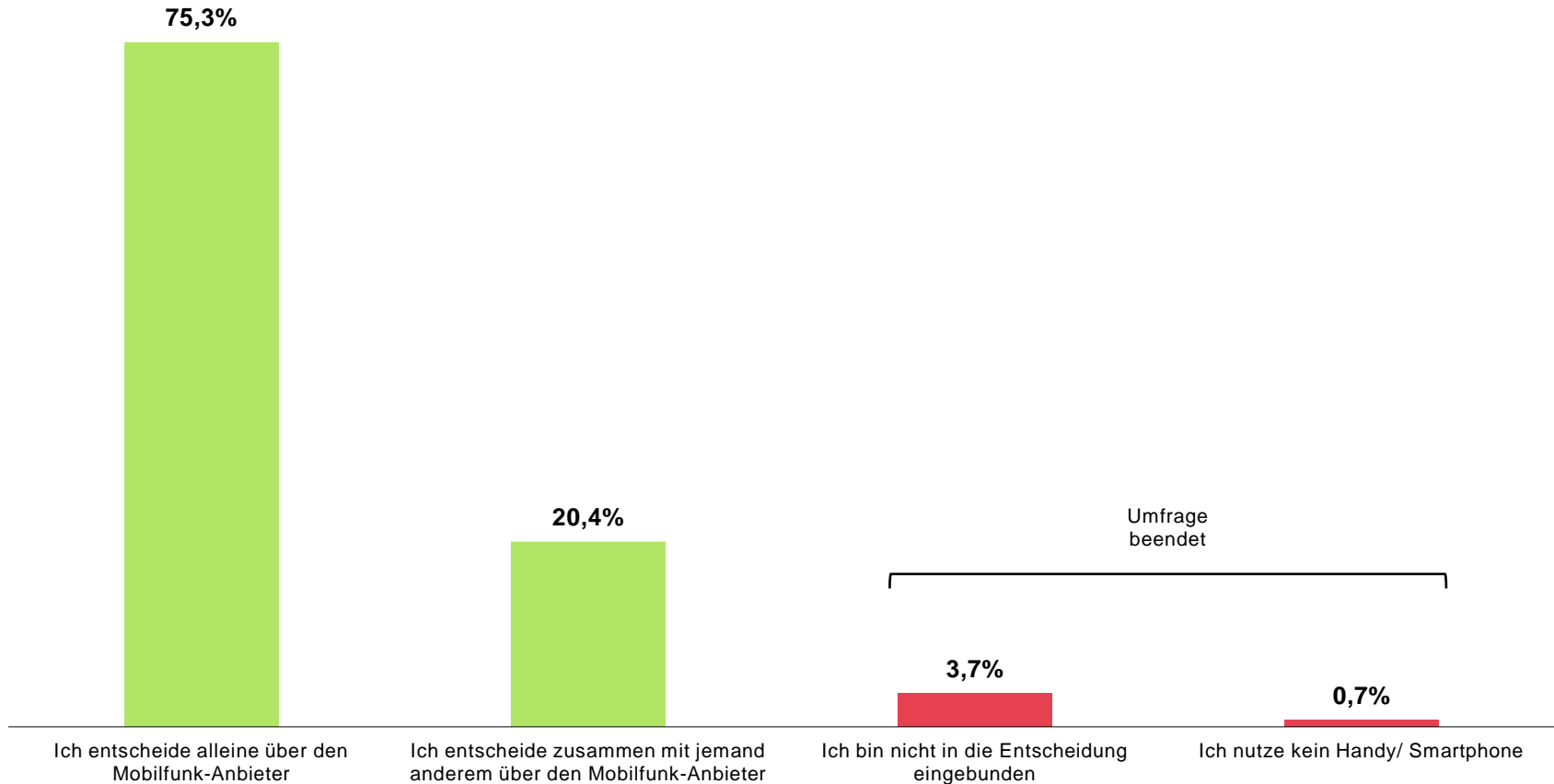
♂ 51,0%    ♀ 49,0%



# Anbieter im Test

- A1
- Allianz SIM
- B.free
- Billi Tel
- bob
- delight mobile
- Drei
- educom
- eety
- Fenercell
- Georg
- Good
- HELP Mobile
- HoT (Hofer Telekom)
- Krone mobile
- Kurier mobil
- kwikki
- LIDL Connect
- LIWEST Mobile
- Lycamobile
- m:tel
- Magenta
- Rapid Mobile
- Red Bull MOBILE
- S-BUDGET MOBILE
- spusu
- Tchibo Mobil
- tele.ring
- Tele2
- UPC Mobile
- Vectone mobile
- VOLmobil
- WOWWW!
- yesss!
- yooopi!

# Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters



[...] Inwiefern sind Sie (Mit-)Entscheider bei der Wahl des Mobilfunk-Anbieters Ihres Handys? || n=3.596

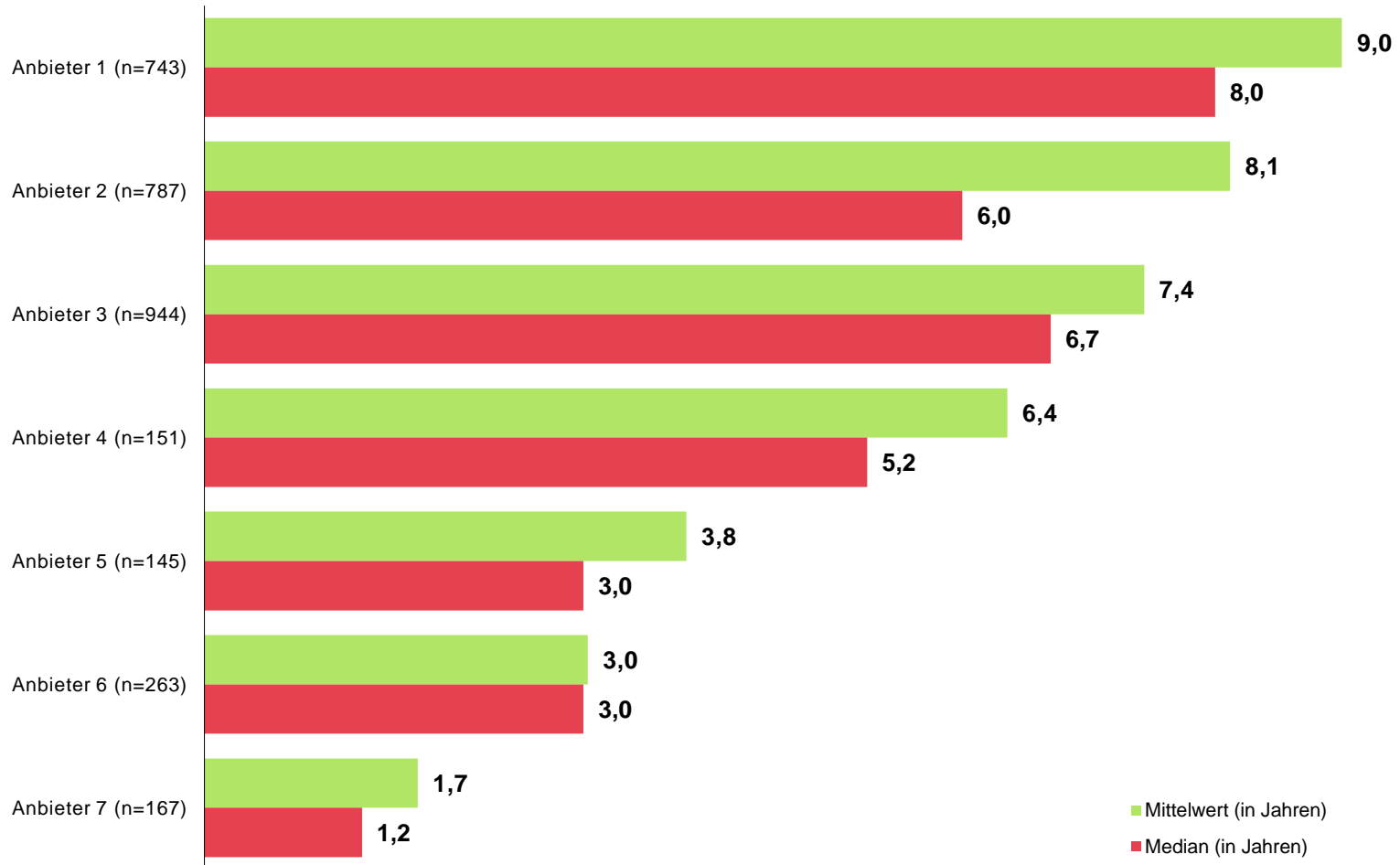
# Gründe für die Wahl des aktuellen Mobilfunk-Anbieters

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=743	n=151	n=944	n=263	n=787	n=167	n=145
Preis-/ Leistungsverhältnis des Tarifs	18,6%	64,2%	46,5%	71,1%	34,1%	77,2%	68,3%
Attraktives Tarifangebot	16,6%	37,1%	36,2%	52,9%	26,4%	60,5%	45,5%
Gute Netzabdeckung	41,7%	33,1%	21,2%	31,9%	24,4%	13,8%	40,7%
Großes Datenvolumen inkludiert	15,3%	32,5%	25,5%	43,3%	16,0%	38,9%	29,0%
Einfache/ leicht verständliche Tarifmodelle	8,2%	24,5%	14,1%	40,3%	11,9%	50,3%	24,8%
Schnelles Internet	21,5%	15,2%	15,1%	21,7%	14,7%	16,8%	17,2%
Großes Paket an Freiminuten/ SMS/ Nachrichten	12,7%	19,9%	16,6%	24,3%	13,5%	18,0%	22,8%
Wurde mir empfohlen (Freunde, Familie, Berater)	15,1%	13,2%	11,2%	17,1%	10,9%	25,1%	15,9%
Qualität des Netzes im Ausland/ Gutes Netz bei Anrufen in das bzw. vom Ausland	17,4%	10,6%	11,3%	11,4%	9,0%	9,6%	15,9%
Qualität des Kundenservice	12,8%	4,0%	11,5%	17,1%	11,2%	25,7%	4,8%
Gute Beratung durch den Anbieter/ das Kundenservice (z.B. im Shop)	11,2%	3,3%	12,0%	2,7%	10,7%	7,8%	2,1%
(Reduzierte) Kosten für das Handy, das ich wollte	9,7%	6,0%	10,8%	5,3%	10,9%	6,6%	4,8%
Es gab genau das Handy in Kombination mit dem Tarif, den ich wollte	11,0%	6,0%	11,3%	1,1%	11,7%	4,8%	1,4%
"Markenimage" - Anbieter ist mir sympathisch	11,3%	2,6%	8,2%	14,4%	7,0%	13,2%	4,8%
Es gab attraktive Kombi-Produkte (z.B. Festnetz+Handy+Internet+TV)	13,3%	2,6%	6,8%	1,5%	9,1%	0,0%	2,1%
Große Auswahl an (neuesten) Handys	9,6%	2,6%	7,5%	0,4%	8,6%	1,2%	0,7%
Gute Werbungen	4,2%	3,3%	5,1%	6,1%	4,1%	7,2%	3,4%
Hoher Datenschutz und Sicherheit	6,9%	1,3%	3,9%	4,2%	4,4%	3,0%	2,8%
Zusatzoptionen/ -dienste/ -pakete/ -leistungen	5,8%	2,0%	3,2%	2,3%	2,7%	1,2%	0,7%
Sonstige Gründe	10,4%	4,6%	7,7%	3,4%	15,6%	4,2%	3,4%

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

# Dauer der Kundenbeziehung

Aktueller Anbieter



Wie lange sind Sie bereits Kunde bei Ihrem aktuellen Mobilfunk-Anbieter? [...] || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters

# Vertragliche Bindungsdauer

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=743	n=151	n=944	n=263	n=787	n=167	n=145
länger als 2 Jahre gebunden	17,4%	3,3%	10,0%	4,2%	7,5%	2,4%	1,4%
ca. 1 1/2 bis 2 Jahre gebunden	22,3%	9,9%	18,2%	1,5%	20,8%	0,0%	0,7%
ca. 1 bis 1 1/2 Jahre gebunden	12,7%	3,3%	10,0%	0,0%	13,1%	2,4%	0,0%
ca. 6 Monate bis 1 Jahr gebunden	10,6%	4,6%	10,1%	0,8%	9,1%	1,8%	3,4%
ca. 3 bis 6 Monate gebunden	4,3%	0,7%	4,1%	0,0%	5,1%	0,6%	0,0%
weniger als 3 Monate gebunden	2,2%	3,3%	3,1%	0,4%	4,1%	1,2%	0,0%
Ich kann jederzeit wechseln	24,0%	70,2%	38,3%	87,5%	32,3%	89,2%	88,3%
Ich weiß es nicht	6,6%	4,6%	6,3%	5,7%	8,0%	2,4%	6,2%

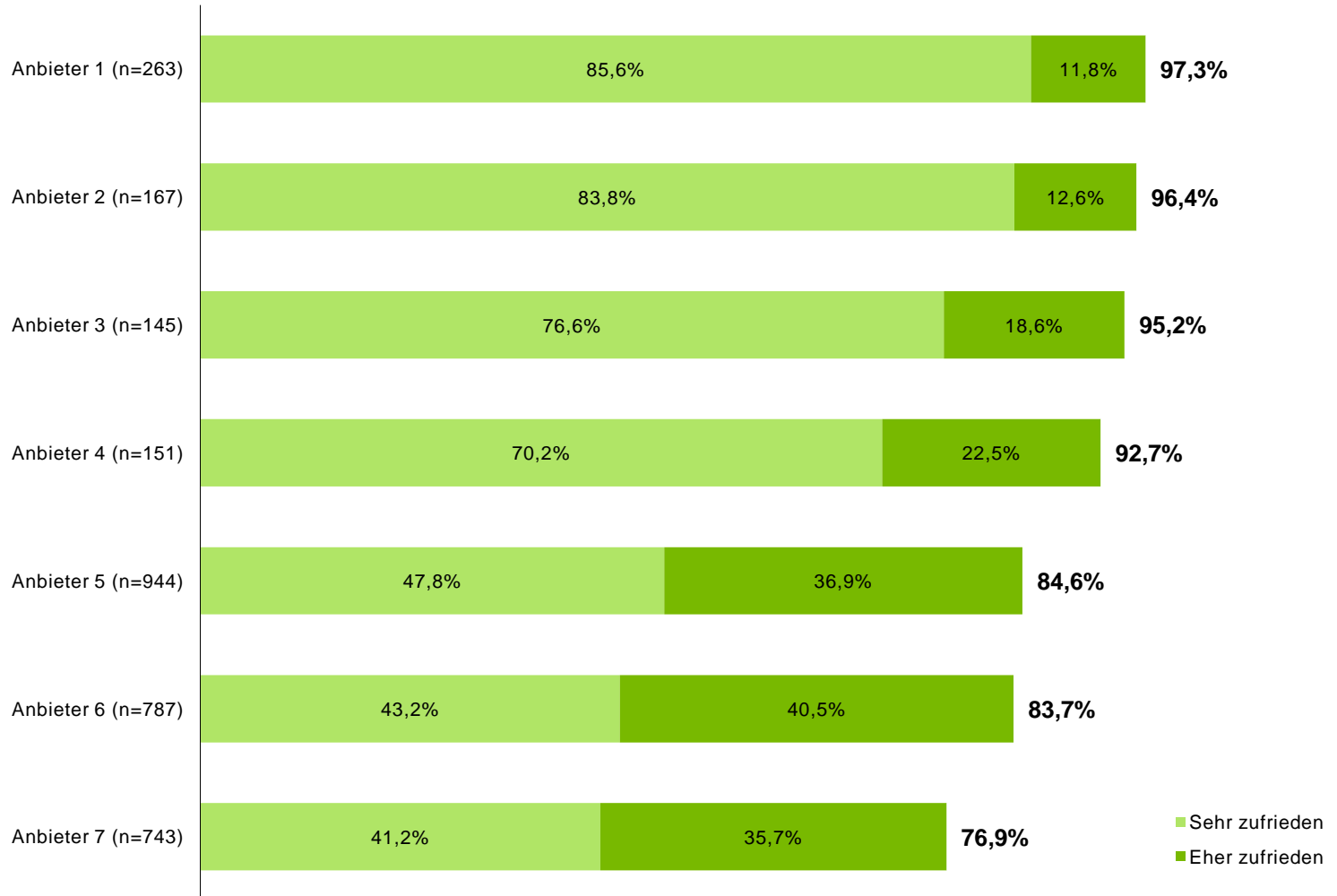
[...] Wie lange sind Sie noch vertraglich an Ihren aktuellen Tarif gebunden? Ich bin... ||

Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters



# Zufriedenheit

Top-2-Box: Sehr zufrieden/ Eher zufrieden | Aktueller Anbieter



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

# Likes

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=743	n=151	n=944	n=263	n=787	n=167	n=145
Preis-/ Leistungsverhältnis des Tarifs insgesamt	17,9%	57,0%	44,2%	58,9%	35,3%	76,6%	64,1%
Netzabdeckung	40,5%	32,5%	20,0%	16,3%	29,9%	6,6%	31,7%
Enthaltenes Datenvolumen	15,1%	26,5%	25,5%	26,2%	20,7%	32,3%	26,2%
„Tarif hält w as er verspricht“ – alle beschriebenen Leistungen werden erbracht	13,7%	25,8%	20,9%	28,5%	16,1%	31,7%	24,1%
Internetgeschwindigkeit	21,0%	15,2%	18,1%	18,3%	20,5%	14,4%	22,1%
Netzstabilität/ Ausfallsicherheit	30,3%	20,5%	15,5%	12,9%	17,3%	5,4%	12,4%
Freiminuten/ SMS/ Nachrichten	14,8%	20,5%	21,1%	12,5%	17,0%	15,6%	15,9%
Kostentransparenz – keine unerwarteten Aufschläge auf meinen Tarif	7,0%	17,9%	11,4%	26,2%	9,9%	29,9%	23,4%
Kosten für Datenvolumen	6,2%	7,3%	12,9%	14,4%	9,4%	12,6%	16,6%
Qualität des Netzes im Ausland/ Gutes Netz bei Anrufen in das bzw. vom Ausland	13,9%	8,6%	9,3%	7,6%	8,1%	2,4%	4,1%
Qualität des Kundenservice insgesamt	9,0%	4,6%	9,9%	3,4%	8,3%	15,0%	6,2%
Auswahl an (neuesten) Handys	9,8%	2,6%	9,6%	0,0%	10,0%	0,0%	0,7%
Vorteile/ Verbesserungen auch für Bestandskunden (nicht nur Neukunden)	3,8%	5,3%	5,5%	24,0%	7,2%	7,2%	9,7%
Kompetenz des Kundenservice	8,9%	3,3%	6,6%	4,9%	8,3%	7,8%	2,8%
Möglichkeit meinen Mobilfunk-Tarif mit anderen Produkten zu kombinieren	9,2%	2,0%	7,6%	1,1%	8,0%	1,2%	1,4%
Möglichkeit mein Datenvolumen zu boosten	4,4%	4,0%	3,3%	10,3%	4,8%	6,0%	2,1%
Datenschutz und Sicherheit	5,2%	1,3%	4,3%	1,1%	4,1%	1,8%	1,4%
Wartezeiten auf der Hotline/ beim telefonischen Kundenservice	3,6%	0,7%	3,1%	1,5%	2,4%	1,8%	0,7%
Sonstige Aspekte	2,3%	1,3%	1,9%	3,0%	2,7%	1,8%	0,7%
Mit gar keinen	3,0%	0,0%	2,5%	0,4%	1,9%	0,6%	0,0%

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 || Mehrfach-Nennung möglich

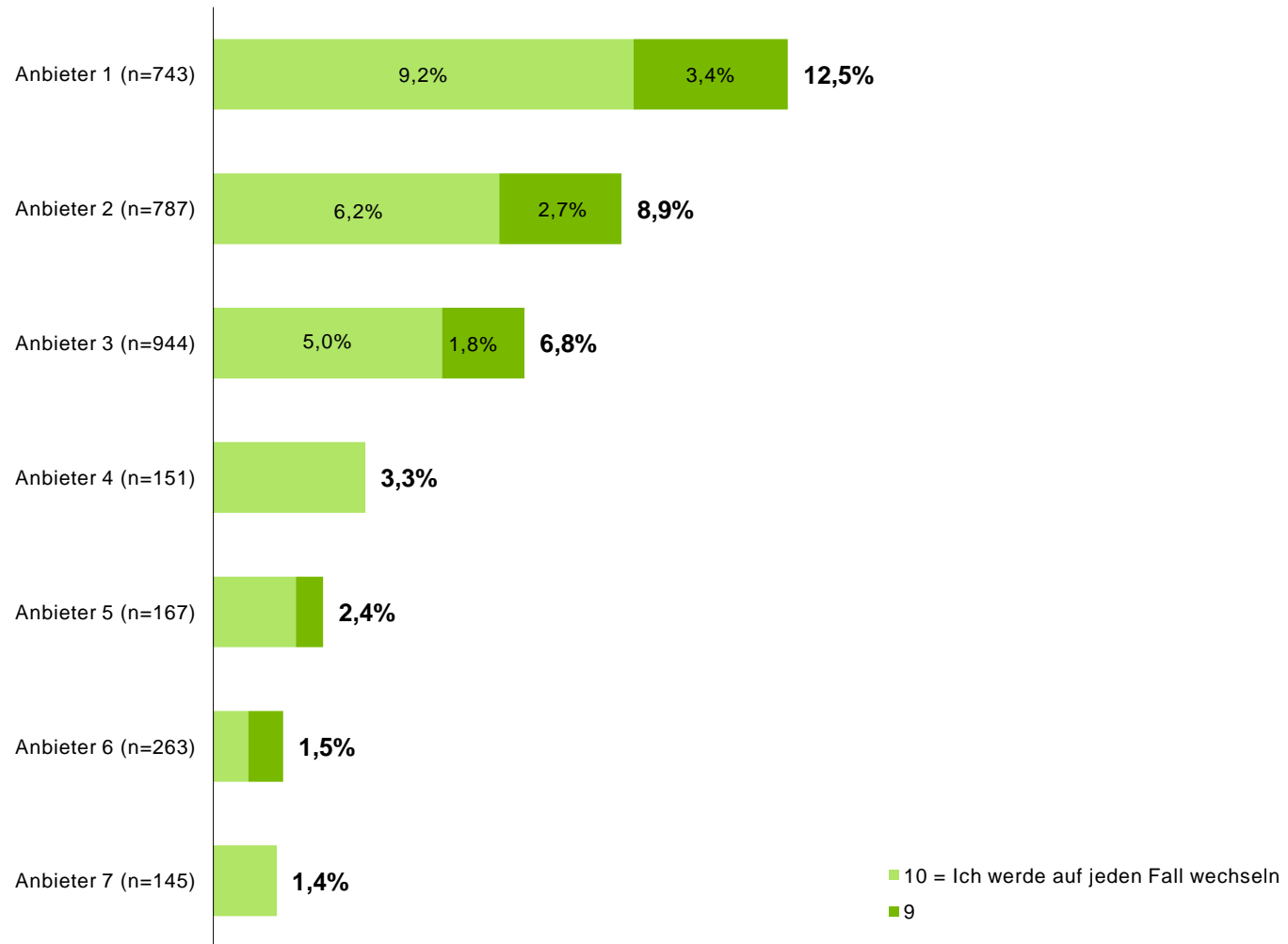
# Dislikes

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=743	n=151	n=944	n=263	n=787	n=167	n=145
Keine bzw. zu wenig Vorteile/ Verbesserungen für Bestandskunden	22,6%	12,6%	18,9%	2,7%	17,5%	6,0%	4,8%
Preis-/ Leistungsverhältnis des Tarifs insgesamt	25,2%	4,6%	7,3%	4,6%	13,6%	2,4%	2,1%
Wartezeiten auf der Hotline/ beim telefonischen Kundenservice	16,8%	11,9%	10,8%	2,3%	14,9%	0,6%	3,4%
Internetgeschwindigkeit	9,6%	7,3%	14,4%	8,7%	12,6%	8,4%	5,5%
Netzabdeckung	6,7%	4,0%	14,8%	5,3%	8,1%	15,0%	3,4%
Auswahl an (neuesten) Handys	7,8%	13,9%	8,8%	8,4%	10,4%	4,8%	9,0%
Netzstabilität/ Ausfallsicherheit	5,4%	4,0%	12,5%	4,6%	9,9%	10,2%	5,5%
Kosten für Datenvolumen	12,4%	2,0%	7,7%	3,0%	9,9%	2,4%	4,8%
Qualität des Kundenservice insgesamt	10,6%	6,0%	8,5%	1,9%	9,8%	1,2%	6,2%
Kompetenz des Kundenservice	7,8%	4,6%	8,5%	1,9%	6,7%	1,2%	3,4%
Enthaltenes Datenvolumen	8,1%	2,6%	6,8%	3,4%	7,2%	1,8%	4,1%
Qualität des Netzes im Ausland/ Netz bei Anrufen in das bzw. vom Ausland	3,1%	4,6%	5,7%	5,7%	4,3%	4,2%	2,8%
Keine/ zu wenig Kombinations-Möglichkeiten des Tarifs mit anderen Produkten	4,0%	2,6%	2,5%	3,8%	3,2%	3,0%	4,1%
„Tarif hält nicht was er verspricht“ – nicht alle Leistungen werden erbracht	5,2%	1,3%	3,3%	2,3%	2,9%	0,6%	2,8%
Freiminuten/ SMS/ Nachrichten	3,4%	3,3%	2,6%	3,0%	3,7%	3,6%	3,4%
Datenschutz und Sicherheit	4,2%	1,3%	2,3%	2,3%	3,6%	1,8%	1,4%
Keine bzw. zu wenig Möglichkeit mein Datenvolumen zu boosten	2,8%	2,6%	3,3%	0,8%	2,4%	0,6%	2,1%
Kostentransparenz – (gelegentlich) unerwartete Aufschläge auf meinen Tarif	10,6%	3,3%	5,8%	1,5%	6,0%	0,6%	1,4%
Sonstige Aspekte	3,4%	3,3%	4,0%	5,7%	4,3%	3,6%	2,8%
Mit gar keinen	15,1%	45,0%	24,9%	60,5%	25,2%	58,1%	59,3%

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 || Mehrfach-Nennung möglich

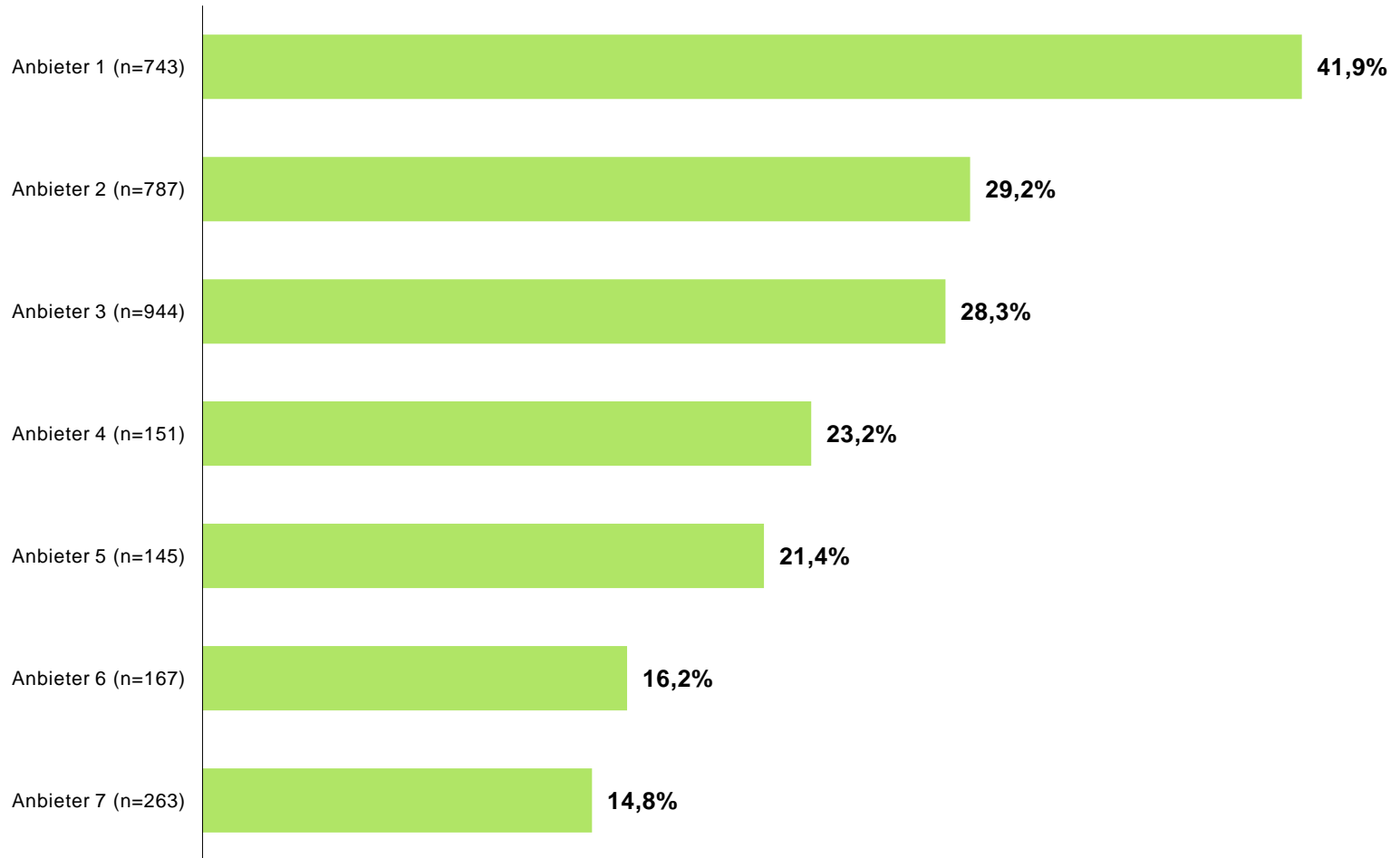
# Wahrscheinlichkeit eines Anbieterwechsels

Top-2-Box: 10 = Ich werde auf jeden Fall wechseln/ 9 | Aktueller Anbieter



Wie wahrscheinlich werden Sie Ihren aktuellen Mobilfunk-Anbieter wechseln? [...] ||  
Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters

# Konkrete Intention, den Anbieter zu wechseln



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

# In Frage kommende Anbieter

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=236	n=20*	n=201	n=18*	n=185	n=15*	n=12*
HoT (Hofer Telekom)	14,8%	45,0%	22,4%	0,0%	29,7%	33,3%	25,0%
A1	0,0%	40,0%	31,3%	38,9%	28,6%	26,7%	41,7%
Magenta	23,7%	15,0%	27,9%	16,7%	0,0%	20,0%	8,3%
Drei	26,7%	35,0%	0,0%	5,6%	18,9%	6,7%	25,0%
spusu	7,2%	5,0%	12,4%	5,6%	18,4%	0,0%	0,0%
bob	11,4%	0,0%	8,5%	0,0%	6,5%	6,7%	8,3%
yesss!	6,8%	20,0%	5,0%	5,6%	8,6%	0,0%	0,0%
B.free	9,3%	0,0%	2,0%	0,0%	3,2%	0,0%	8,3%
Billi Tel	5,9%	0,0%	2,0%	0,0%	1,1%	0,0%	8,3%
Allianz SIM	6,4%	5,0%	2,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%
edocom	2,1%	5,0%	3,0%	5,6%	2,2%	6,7%	0,0%
Red Bull MOBILE	2,1%	10,0%	2,5%	5,6%	3,8%	0,0%	8,3%
delight mobile	3,0%	0,0%	1,0%	5,6%	1,1%	0,0%	0,0%
LIVEST Mobile	3,0%	0,0%	1,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%
Georg	0,8%	10,0%	2,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%
eety	1,7%	0,0%	1,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%
Tele2	1,7%	0,0%	1,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%
Vectone mobile	2,1%	5,0%	1,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%
Kurier mobil	1,7%	0,0%	0,5%	0,0%	1,6%	0,0%	8,3%
Krone mobile	2,1%	5,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%
Goood	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%
mtel	0,8%	0,0%	1,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%
Rapid Mobile	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	6,7%	0,0%
S-BUDGET MOBILE	0,8%	5,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%
WOWWWW!	2,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%
HELP Mobile	0,8%	0,0%	1,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%
yooopi!	1,3%	0,0%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%
kw ikki	0,4%	0,0%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%
Lycamobile	0,4%	0,0%	1,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%
Fenercell	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%
VOLmobil	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%
Sonstiger Anbieter	11,9%	0,0%	13,9%	16,7%	10,8%	20,0%	0,0%

Welche anderen Mobilfunk-Anbieter würden Sie an Stelle Ihres aktuellen Mobilfunk-Anbieters in Erwägung ziehen? || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters & würden (eher) den Mobilfunk-Anbieter wechseln (Wert 6-10) || Mehrfach-Nennung möglich || \*geringe Fallzahl

# Gründe für den Anbieterwechsel

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=236	n=20*	n=201	n=18*	n=185	n=15*	n=12*
Ich möchte einen günstigeren Tarif/ Produkt	28,8%	45,0%	21,9%	11,1%	27,6%	6,7%	16,7%
Preis-/ Leistungsverhältnis meines aktuellen Tarifs	30,1%	35,0%	17,4%	5,6%	21,1%	13,3%	8,3%
Anderer Anbieter hat allgemein besseres Tarifangebot	17,8%	15,0%	15,4%	5,6%	20,0%	6,7%	8,3%
Keine attraktiven Angebote für Bestandskunden bei meinem Anbieter	18,6%	0,0%	13,4%	5,6%	13,5%	0,0%	0,0%
Ich möchte einen Tarif/ ein Produkt mit mehr Leistung	12,7%	10,0%	13,9%	11,1%	13,0%	6,7%	8,3%
Zu wenig Datenvolumen für meinen aktuellen Tarif	12,3%	10,0%	8,5%	0,0%	11,4%	13,3%	16,7%
Internet zu langsam	10,2%	10,0%	10,0%	0,0%	9,7%	33,3%	0,0%
Kosten für ein Handy zusätzlich zum Tarif, sind bei anderem Anbieter niedriger	11,0%	5,0%	8,0%	11,1%	10,8%	0,0%	16,7%
Netzstabilität meines aktuellen Anbieters	5,9%	5,0%	11,9%	22,2%	5,9%	33,3%	0,0%
Schlechte/ ungenügende Netzabdeckung meines aktuellen Anbieters	4,7%	0,0%	13,9%	5,6%	8,1%	33,3%	0,0%
Bessere Qualität des Netzes im Ausland bei anderem Anbieter	6,4%	0,0%	11,4%	0,0%	7,6%	13,3%	0,0%
Empfehlung von Familie/ Freunden/ Kollegen	7,2%	5,0%	8,5%	5,6%	9,7%	0,0%	16,7%
Qualität des Kundenservice meines aktuellen Anbieters insgesamt	10,6%	0,0%	6,5%	5,6%	8,6%	6,7%	0,0%
Zu wenig Kulanz/ Entgegenkommen von meinem aktuellen Anbieter	10,6%	0,0%	5,5%	5,6%	9,2%	0,0%	8,3%
Zu lange Wartezeiten auf der Hotline meines aktuellen Anbieters	6,4%	5,0%	8,5%	11,1%	7,0%	0,0%	0,0%
Anderer Anbieter hat Angebot an neuesten Handys	5,1%	5,0%	6,5%	11,1%	4,3%	0,0%	8,3%
Anderer Anbieter bietet genau das Handy in Kombination mit dem Tarif, den ich will	7,6%	10,0%	3,5%	11,1%	4,9%	0,0%	0,0%
Es gibt keine Kombi-Produkte (z.B. Festnetz+Handy+Internet+TV)	3,4%	5,0%	5,0%	11,1%	1,6%	0,0%	16,7%
Bedenken bei Datenschutz und Sicherheit meines aktuellen Anbieters	5,1%	5,0%	1,5%	0,0%	1,1%	0,0%	8,3%
Zu wenig Freiminuten/ SMS/ Nachrichten bei meinem aktuellen Anbieter	3,0%	0,0%	4,5%	5,6%	1,6%	6,7%	0,0%
Preiserhöhung meines aktuellen Tarifs	9,3%	0,0%	10,9%	5,6%	8,1%	6,7%	16,7%
Kostentransparenz – (gelegentlich) unerwartete Aufschläge auf meinen Tarif	8,9%	5,0%	5,5%	5,6%	5,4%	0,0%	8,3%
„Tarif hält nicht was er verspricht“ – nicht alle Leistungen werden erbracht	5,1%	0,0%	6,5%	5,6%	5,9%	0,0%	0,0%
Sonstige Gründe	6,8%	15,0%	7,5%	0,0%	8,6%	6,7%	8,3%

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) || Mehrfach-Nennung möglich || \*geringe Fallzahl

# Wechselbarrieren

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=743	n=151	n=944	n=263	n=787	n=167	n=145
Die Wechselkosten	29,9%	31,1%	29,6%	29,3%	30,2%	32,3%	24,1%
Der Aufwand, um herauszufinden, welcher Anbieter das beste Angebot hat	27,1%	24,5%	25,3%	26,2%	27,4%	18,0%	20,0%
Die Bekanntgabe meiner neuen Nummer bei all meinen Kontakten	24,8%	27,2%	27,8%	24,0%	23,9%	22,8%	18,6%
Der Aufwand, mein Handy wieder einrichten zu müssen	21,0%	14,6%	17,9%	21,3%	22,1%	19,2%	18,6%
Der Aufwand, direkt in eine Filiale des neuen Anbieters gehen zu müssen	14,3%	11,3%	12,0%	12,5%	15,5%	15,6%	13,8%
Sonstige Gründe	6,6%	5,3%	6,7%	3,8%	5,5%	4,2%	6,9%
Keine Hindernisse - Wenn ich wechseln wollen würde, würde ich es durchziehen	27,9%	33,8%	31,9%	38,8%	30,1%	41,9%	43,4%

[...] 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 || Mehrfach-Nennung möglich



# Beurteilung einer Kontaktaufnahme mit Angeboten

Top-2-Box: Würde ich sehr gut finden / Würde ich eher gut finden

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=743	n=151	n=944	n=263	n=787	n=167	n=145
Angebote über die Kundenplattform (z.B. App) des Mobilfunk-Anbieters	<b>76,9%</b>	<b>76,8%</b>	<b>74,8%</b>	<b>73,0%</b>	<b>73,8%</b>	<b>74,9%</b>	<b>74,5%</b>
E-Mails mit Angeboten	<b>71,1%</b>	<b>62,9%</b>	<b>70,9%</b>	<b>64,6%</b>	<b>70,1%</b>	<b>67,1%</b>	<b>71,0%</b>
Anrufe mit Angeboten	<b>38,9%</b>	<b>22,5%</b>	<b>33,8%</b>	<b>22,4%</b>	<b>34,7%</b>	<b>27,5%</b>	<b>21,4%</b>

[...] Wie würden Sie solche Kontaktaufnahmen mit Angeboten vonseiten Ihres Mobilfunk-Anbieters über die folgenden Kanäle finden? ||  
 Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters ||

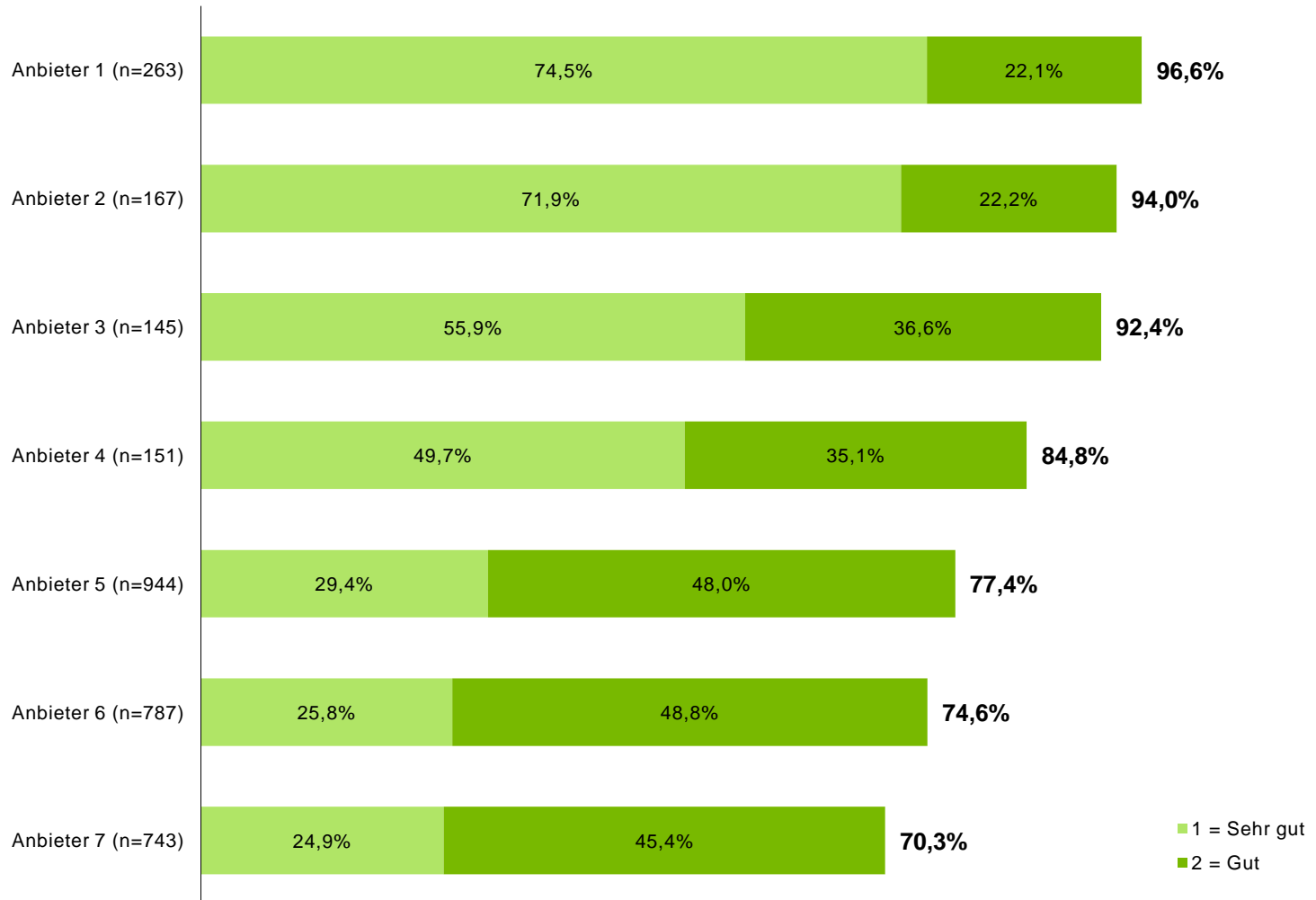
# Notwendige Verbesserungen, um Kunde zu bleiben

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=743	n=151	n=944	n=263	n=787	n=167	n=145
Preis-/ Leistungsverhältnis meines Tarifs verbessern	28,8%	14,6%	16,4%	10,6%	20,7%	12,6%	19,3%
Netzabdeckung verbessern	5,7%	6,6%	13,9%	5,3%	6,2%	16,2%	2,8%
Handys in Verbindung mit Tarifen (noch) günstiger anbieten	10,0%	4,6%	10,3%	3,4%	9,7%	3,0%	2,8%
Mehr Datenvolumen für meinen Tarif	8,9%	9,9%	6,8%	10,3%	9,0%	2,4%	7,6%
Schnelleres Internet	6,2%	8,6%	8,2%	7,2%	8,1%	10,8%	3,4%
Genau das Handy in Kombination mit dem Tarif, den ich will, bieten	4,8%	4,6%	7,2%	1,9%	6,7%	1,8%	4,1%
Die neuesten Handys im Angebot haben	3,9%	7,9%	4,8%	3,4%	3,8%	1,8%	4,8%
Schnellere direkte Erreichbarkeit des Kundenservice	3,6%	2,0%	1,6%	0,8%	2,7%	0,6%	0,0%
(Mehr) Möglichkeiten meinen Mobilfunk-Tarif mit anderen Produkten zu kombinieren	2,0%	1,3%	2,0%	1,1%	2,3%	2,4%	1,4%
Kompetentere Mitarbeiter im Kundenservice	3,0%	2,0%	2,1%	1,1%	2,0%	1,8%	1,4%
Qualität des Kundenservice insgesamt verbessern	2,2%	1,3%	2,4%	1,1%	2,9%	0,0%	1,4%
Mehr auf Datenschutz und Sicherheit achten	1,9%	1,3%	1,7%	1,1%	2,5%	0,6%	2,1%
Qualität des Netzes im Ausland verbessern	0,7%	1,3%	1,9%	3,4%	2,3%	0,0%	2,1%
Mehr Freiminuten/ SMS/ Nachrichten	3,1%	1,3%	1,5%	1,9%	1,7%	0,6%	2,1%
Sonstige Gründe	3,1%	1,3%	2,5%	1,5%	3,0%	0,6%	2,1%
Gar nichts - ich bin voll und ganz zufrieden mit meinem aktuellen Anbieter	12,2%	31,1%	16,7%	45,6%	16,3%	44,9%	42,8%

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

# Bewertung des Mobilfunk-Anbieters

Top-2-Box: 1 = Sehr gut/ 2 = Gut | Aktueller Anbieter



# Kundenstatus in der Vergangenheit

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=743	n=151	n=944	n=263	n=787	n=167	n=145
A 1	0.0%	30.5%	30.4%	25.5%	24.0%	15.6%	17.9%
Drei	17.9%	13.2%	0.0%	22.8%	15.6%	31.7%	25.5%
tele.ring	8.3%	12.6%	9.9%	12.5%	13.3%	15.0%	8.3%
Magenta	10.6%	10.6%	14.6%	13.3%	0.0%	13.8%	13.8%
bob	5.2%	0.0%	5.0%	9.1%	2.8%	5.4%	4.1%
B.free	8.9%	2.6%	1.3%	0.8%	2.0%	0.0%	0.7%
yesss!	2.0%	4.6%	2.0%	3.8%	1.7%	4.2%	0.0%
HoT (Hofer Telekom)	2.2%	2.0%	1.5%	0.0%	1.9%	6.0%	2.8%
UPC Mobile	1.1%	0.0%	1.1%	0.4%	3.9%	1.2%	2.8%
Billi Tel	2.0%	1.3%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.7%
Allianz SIM	2.0%	0.0%	0.7%	0.4%	0.5%	0.6%	0.7%
Red Bull MOBILE	1.2%	0.0%	0.3%	1.1%	0.4%	0.6%	0.0%
Tele2	1.2%	0.7%	0.3%	0.8%	0.4%	0.6%	0.7%
Georg	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	0.6%	0.0%	0.7%
eety	0.4%	0.0%	0.6%	0.4%	0.0%	0.6%	0.7%
spusu	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.4%	0.0%	2.1%
delight mobile	0.3%	1.3%	0.1%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%
Vectone mobile	0.3%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
S-BUDGET MOBILE	0.3%	0.0%	0.2%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%
WOWWWW!	0.1%	0.0%	0.2%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%
educom	0.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%
Lycamobile	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.7%
yooopi!	0.1%	0.7%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
HELP Mobile	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.6%	0.0%
Krone mobile	0.3%	0.7%	0.1%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%
LIVEST Mobile	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
mtel	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%
VOLmobil	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
Kurier mobil	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
Fenercell	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
kw ikki	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Rapid Mobile	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Goood	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Sonstiger Anbieter	3.8%	4.6%	4.9%	1.9%	4.3%	2.4%	8.3%
Bei gar keinem - ich habe noch nie meinen Anbieter gew echselt	30.1%	14.6%	24.7%	5.7%	25.9%	1.2%	9.7%

[...] Bei welchem der folgenden Mobilfunk-Anbieter waren Sie in der Vergangenheit Kunde, sind es aber aktuell nicht mehr? [...] ||

Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters

# Gründe für den Anbieterwechsel in der Vergangenheit

Ehemaliger Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=675	n=164	n=458	n=71	n=343	n=15*	n=79
Preis-/ Leistungsverhältnis	41,6%	23,2%	30,6%	15,5%	36,4%	6,7%	30,4%
Ich w olte einen günstigeren Tarif/ Produkt	28,4%	14,6%	26,0%	19,7%	27,1%	33,3%	19,0%
Anderer Anbieter hatte allgemein besseres Tarifangebot	20,6%	18,9%	16,6%	11,3%	21,6%	6,7%	13,9%
Keine attraktiven Angebote für Bestandskunden bei damaligen Anbieter	16,4%	6,1%	15,3%	4,2%	20,1%	0,0%	10,1%
Zu w enig Datenvolumen für meinen damaligen Tarif	9,0%	14,6%	14,6%	25,4%	16,0%	6,7%	13,9%
Schlechte/ ungenügende Netzabdeckung	5,3%	5,5%	19,2%	12,7%	9,9%	33,3%	11,4%
Ich w olte einen Tarif/ ein Produkt mit mehr Leistung	7,0%	11,0%	11,1%	4,2%	11,4%	13,3%	17,7%
Preiserhöhung meines Tarifs	16,6%	8,5%	11,4%	2,8%	8,5%	0,0%	2,5%
Zu w enig Kulanz/ Entgegenkommen von meinem damaligen Anbieter	11,3%	4,3%	8,5%	4,2%	12,5%	0,0%	3,8%
Netzstabilität	5,3%	3,7%	14,0%	5,6%	8,2%	33,3%	8,9%
Qualität des Kundenservice insgesamt	11,0%	3,7%	10,3%	7,0%	11,7%	0,0%	6,3%
Kosten für ein Handy zusätzlich zum Tarif, w aren bei anderem Anbieter niedriger	9,3%	5,5%	7,2%	4,2%	9,3%	13,3%	3,8%
Internet zu langsam	5,8%	6,1%	10,0%	9,9%	8,7%	13,3%	10,1%
Kostentransparenz – (gelegentlich) unerw artete Aufschläge auf meinen Tarif	9,2%	3,0%	7,6%	4,2%	6,7%	0,0%	3,8%
„Tarif hielt nicht w as er versprach“ – nicht alle Leistungen w urden erbracht	5,6%	4,3%	8,5%	2,8%	9,0%	0,0%	3,8%
Zu w enig Freiminuten/ SMS/ Nachrichten	6,1%	7,9%	4,4%	8,5%	6,1%	0,0%	10,1%
Empfehlung von Familie/ Freunden/ Kollegen	3,1%	7,9%	6,3%	5,6%	7,6%	6,7%	11,4%
Anderer Anbieter bot genau das Handy in Kombination mit dem Tarif, den ich w olte	3,6%	9,8%	4,6%	12,7%	5,5%	0,0%	5,1%
Anderer Anbieter hatte Angebot an neuesten Handys	3,4%	6,1%	3,1%	12,7%	5,5%	6,7%	1,3%
Bessere Qualität des Netzes im Ausland bei anderem Anbieter	3,0%	4,9%	4,4%	4,2%	2,9%	6,7%	3,8%
Zu lange Wartezeiten auf der Hotline meines damaligen Anbieters	5,5%	3,7%	3,9%	1,4%	3,2%	0,0%	2,5%
Es gab keine Kombi-Produkte (z.b. Festnetz+Handy+Internet+TV)	1,9%	4,3%	3,1%	4,2%	2,6%	0,0%	5,1%
Bedenken bei Datenschutz und Sicherheit	0,9%	1,8%	1,3%	4,2%	1,5%	0,0%	2,5%
Sonstige Gründe	4,0%	6,1%	7,2%	12,7%	6,7%	0,0%	16,5%

Aus welchen Gründen haben Sie Ihren damaligen Mobilfunk-Anbieter gewechselt? || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters & haben schon einmal den Mobilfunk-Anbieter gewechselt || Mehrfach-Nennung möglich || \*geringe Fallzahl

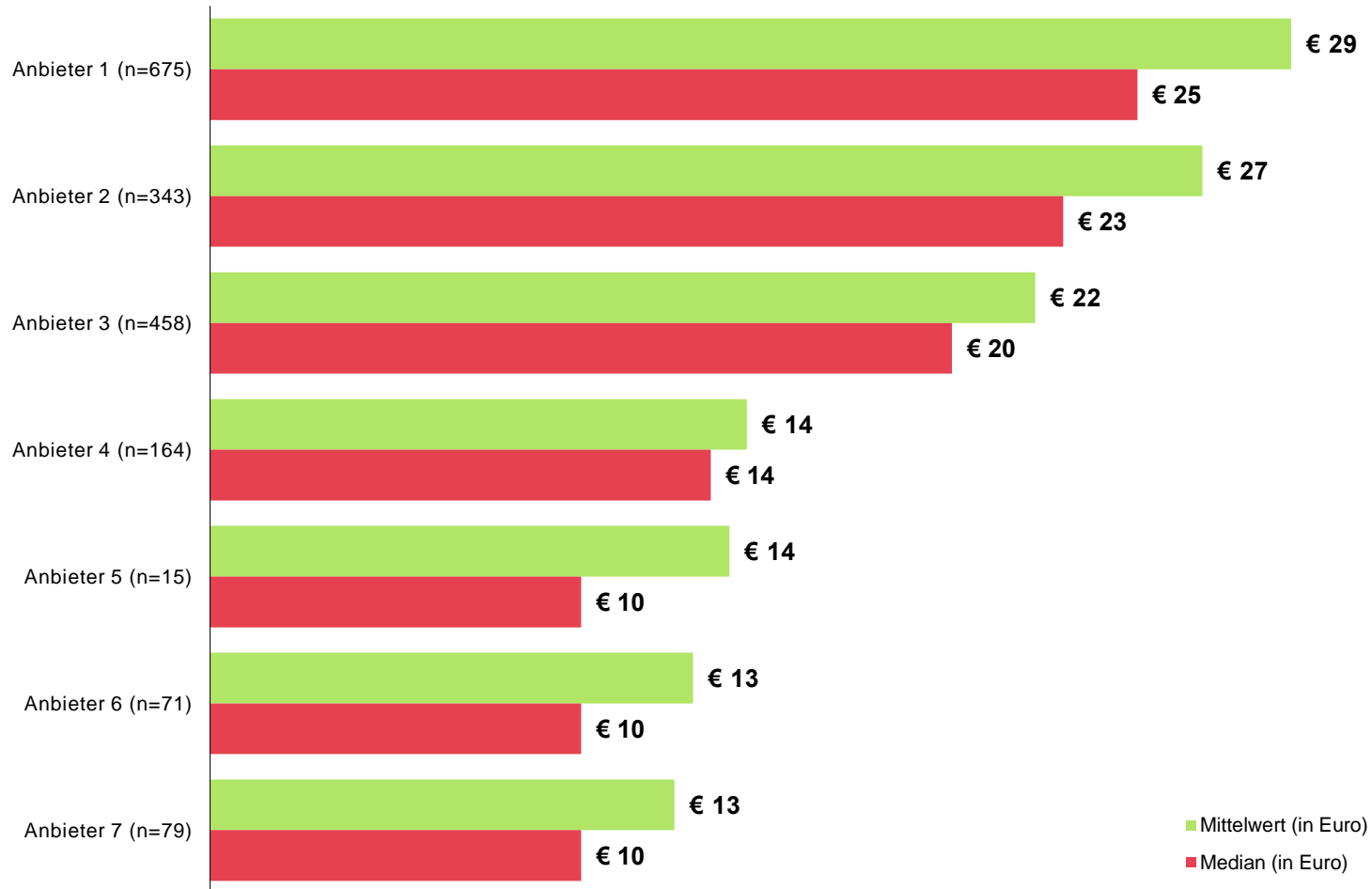
# Datenvolumen beim damaligen Anbieter

Ehemaliger Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=675	n=164	n=458	n=71	n=343	n=15*	n=79
Bis 2 GB	28,3%	32,9%	25,5%	19,7%	32,1%	20,0%	30,4%
Bis 5 GB	19,3%	11,0%	25,3%	23,9%	20,4%	13,3%	15,2%
Bis 8 GB	7,9%	7,9%	8,7%	14,1%	8,5%	13,3%	8,9%
Bis 10 GB	8,7%	10,4%	11,6%	21,1%	7,6%	33,3%	12,7%
Bis 15 GB	4,3%	7,3%	4,6%	7,0%	3,8%	0,0%	2,5%
Bis 20 GB	3,0%	9,1%	3,7%	7,0%	4,1%	0,0%	6,3%
Bis 25 GB	1,3%	0,0%	2,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,3%
Bis 30 GB	1,3%	0,6%	2,0%	1,4%	2,9%	6,7%	0,0%
Bis 40 GB	1,2%	0,6%	1,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
Bis 50 GB	0,6%	0,6%	0,2%	0,0%	0,9%	6,7%	0,0%
Mehr als 50 GB	0,1%	0,6%	0,2%	1,4%	0,3%	6,7%	0,0%
Unlimitiertes Datenvolumen	8,0%	3,7%	9,6%	4,2%	7,9%	0,0%	3,8%
Gar keines (z.B. reiner Spachtarif)	16,0%	15,2%	5,0%	0,0%	9,9%	0,0%	19,0%

Wie viel Datenvolumen hatte Ihr Tarif bei Ihrem damaligen Anbieter? [...] || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters & haben schon einmal den Mobilfunk-Anbieter gewechselt || \*geringe Fallzahl

# Ausgaben pro Monat beim damaligen Anbieter

Ehemaliger Anbieter



Wie viel haben Sie pro Monat für Ihren Tarif bei Ihrem damaligen Anbieter bezahlt? [...] || Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters & haben schon einmal den Mobilfunk-Anbieter gewechselt

# Marke des nächsten Endgeräts

Aktueller Anbieter	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3	Anbieter 4	Anbieter 5	Anbieter 6	Anbieter 7
absolut	n=743	n=151	n=944	n=263	n=787	n=167	n=145
Apple	45,6%	35,1%	37,2%	31,9%	38,6%	35,9%	26,9%
Samsung	25,7%	20,5%	28,2%	27,4%	27,7%	18,0%	29,0%
Huaw ei	13,7%	20,5%	16,6%	18,6%	20,2%	18,0%	20,0%
Xiaomi	1,9%	6,6%	2,4%	3,0%	1,4%	5,4%	2,8%
Sony	1,6%	0,7%	2,1%	0,8%	1,4%	1,2%	0,0%
OnePlus	0,7%	4,0%	1,2%	4,2%	1,3%	3,0%	1,4%
Honor	0,8%	2,0%	0,8%	1,9%	0,9%	1,2%	1,4%
Google	1,3%	1,3%	1,1%	0,4%	0,4%	0,6%	2,1%
LG	0,3%	0,0%	1,4%	1,9%	0,6%	1,8%	0,7%
BlackBerry	1,2%	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,7%
Motorola	0,4%	0,7%	0,7%	1,5%	0,3%	3,0%	0,7%
HTC	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
Nokia	0,4%	0,7%	0,5%	0,0%	0,4%	0,0%	0,7%
Microsoft	0,3%	0,0%	0,2%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%
Oppo	0,1%	0,0%	0,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Andere Marke	0,4%	3,3%	0,6%	1,1%	1,0%	0,6%	2,8%
Die Marke ist mir egal	4,4%	4,6%	5,6%	6,5%	4,8%	11,4%	11,0%

[...] Wenn Sie nun konkret an das Handy/ Smartphone denken, von welcher Marke soll Ihr nächstes Endgerät sein? [...]

Basis: Entscheidungsträger bzgl. der Wahl eines Mobilfunk-Anbieters



# Copyright

Dieses Dokument unterliegt dem Urheberrecht, Copyright © 2020 by

Marketagent.com online reSEARCH GmbH.

Bitte beachten Sie, dass die Ergebnisse nur innerhalb eines Unternehmens zu  
verwenden sind. Die Weitergabe – auch an verbundene Unternehmen –  
ist nicht zulässig.

**einfach  
schnell  
fragen.**

**Mag. Ute Jahn**

**Key Account Manager**

u.jahn@marketagent.com

02252 909 009 55

0664 925 57 38

Mühlgasse 59

2500 Baden

[www.marketagent.com](http://www.marketagent.com)



**marketagent.**