

OpinionTRAIN (2022)

„Mobilfunk: Der unterschätzte Faktor Preisfairness“

Die Studie „OpinionTRAIN 2022“ untersucht die Wahrnehmung von Mobilfunkanbietern und den Grad der Kundenloyalität

Bonn, Juli 2022

Verantwortlich:

Prof. Dr. Andreas Krämer
exeo Strategic Consulting AG
Wittelsbacherring 24, D-53115 Bonn
Tel: +49 (0) 178 256 22 41
Fax: +49 (0) 228 629 78 51
andreas.kraemer@exeo-consulting.com
www.exeo-consulting.com

Johannes Hercher
Rogator AG
Emmericher Straße 17, D-90411 Nürnberg
Tel: +49 (0) 911 8100550
Fax: +49 (0) 911 8100570
j.hercher@rogator.de
www.rogator.de

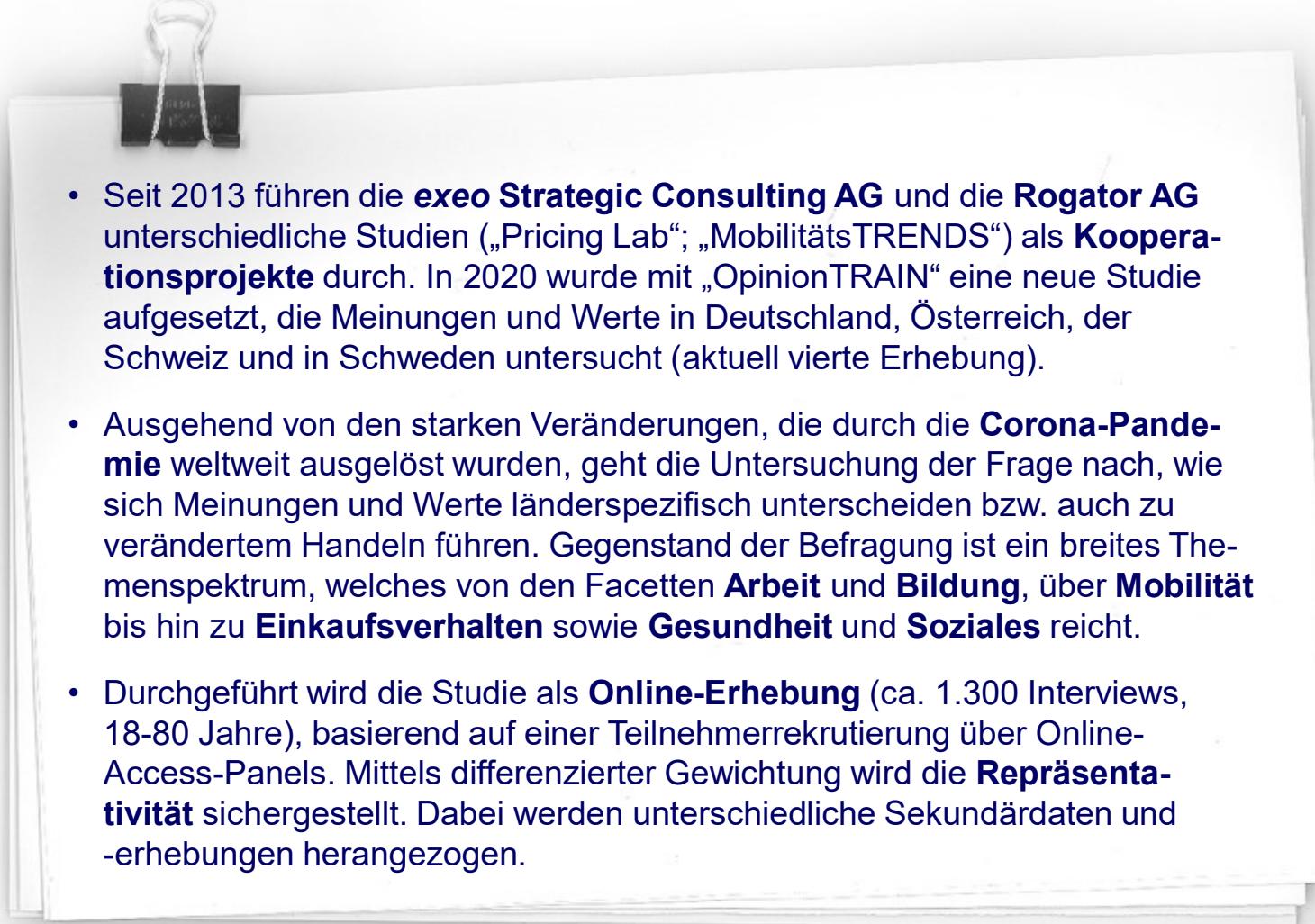
Methodischer Ansatz

- Nutzung **Online-Access-Panel** zur Rekrutierung der Probanden.
- Zielgruppe sind **n=1.357** Personen, die zu unterschiedlichen Lebensbereichen befragt werden (n=975 Verbraucher und n=382 Entscheider im Unternehmen).
- Dauer der Befragung: ca. **23 Minuten**. Die Interviews erfolgten vom 23.03. bis 11.04.2022 (vierte Erhebung).
- Zentrale **Themenbereiche** der Untersuchung:
 - Aktuelle Lebenslage / Beschäftigung
 - Einkaufsverhalten und Medien
 - Mobilität und Reisen
 - Gesundheit und Soziales
 - Wirtschaftliche Entwicklung.
- Der Datensatz ist repräsentativ **gewichtet**.

Kern-Ergebnisse (Auszüge)*

- Fast jeder dritte Mobilfunk-Kunde mit Laufzeitvertrag ist nicht sicher, ob er **Kunde** bei seinem Anbieter **bleibt** oder hat bereits Kündigungspläne. Jüngere Kunden sind besonders illoyal.
- Überdurchschnittlich hohe **Kündigungsabsichten** betreffen Vodafone (15 %) und vor allem 1&1 (21 %).
- Beim **Net Promoter Score** hat sich O2 - relativ betrachtet - am stärksten verbessert – die beste Bewertung erhält die **Deutsche Telekom** (+6). Insgesamt bleibt das Niveau aber kritisch.
- **Telefónica (O2)** erreicht in puncto bedürfnisgerechte Produkte (63 %) bessere Werte als Vodafone (50 %) und Telekom (54 %).
- Die Kündigungsabsicht und die Weiterempfehlungsabsicht wird getrieben durch die Wahrnehmung eines **fairen Umgangs mit den Kunden**.

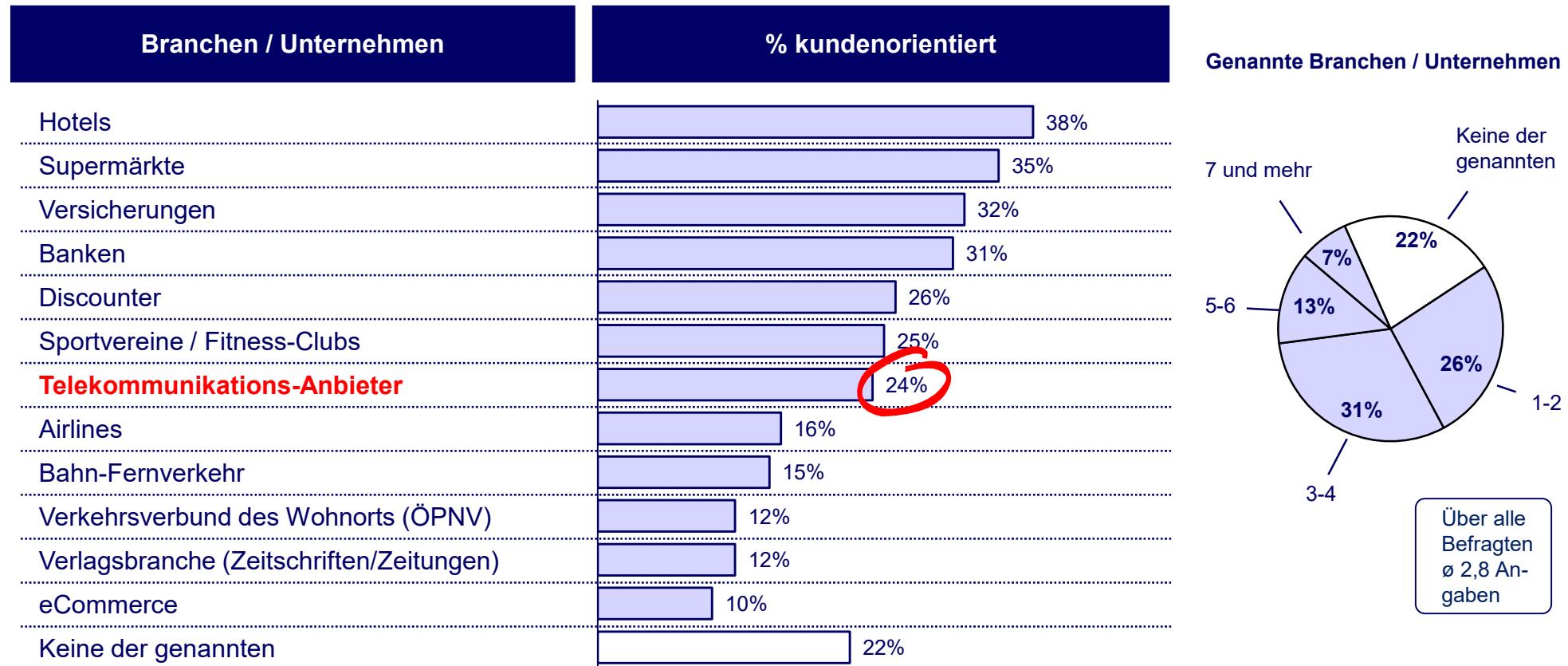
* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.



Jeder vierte Verbraucher ordnet die Telekommunikations-Anbieter als kundenorientiert ein

Opinion
TRAIN

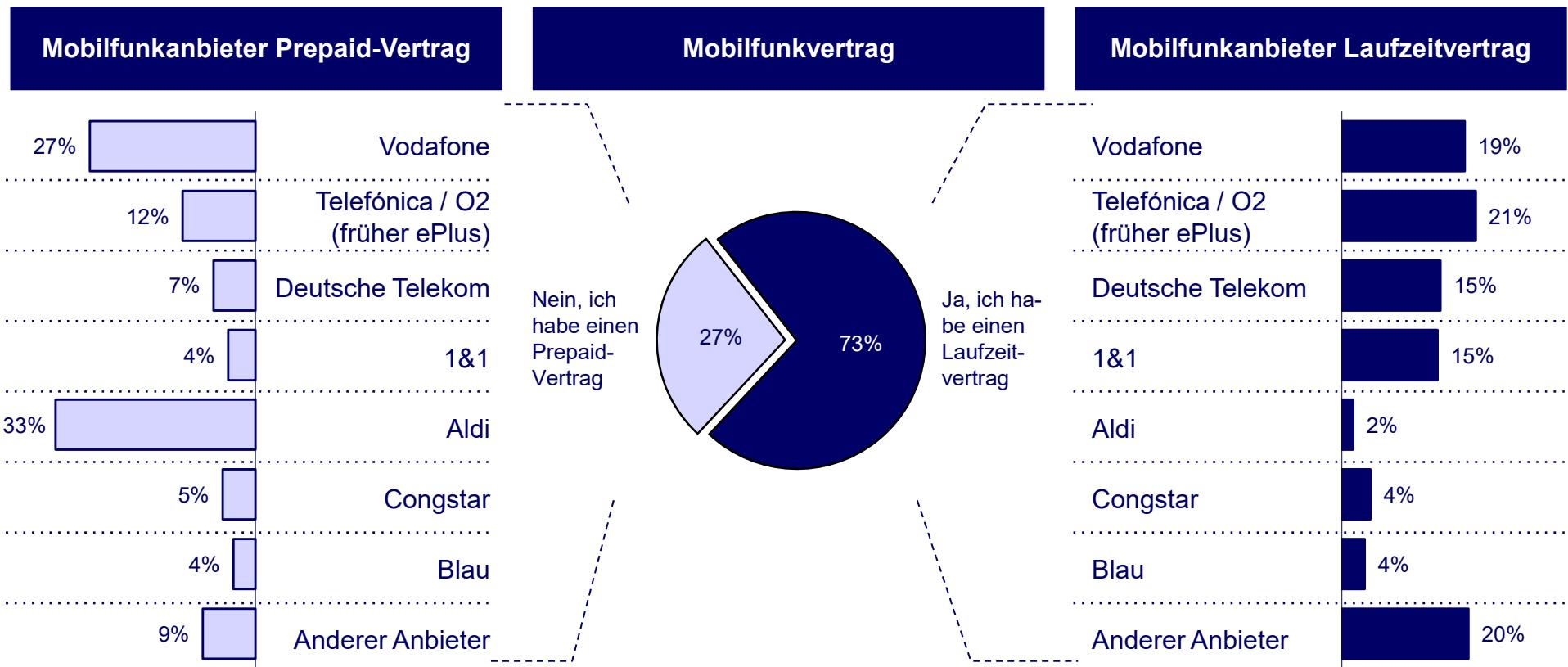
Mrz./Apr. 2022: Kundenorientierung nach Branchen / Unternehmen (% der Befragten)¹⁾



1) In letzter Zeit wird der Begriff Kundenzentrierung immer wieder diskutiert: Welche der folgenden Branchen oder Unternehmen bewerten Sie eher kundenorientiert als andere, d.h. Kunden wird stärker zugehört, auf Kundenbedürfnisse wird schneller eingegangen etc.?

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Status zur Nutzung von Mobilfunkverträgen bzw. Mobilfunkanbietern¹⁾

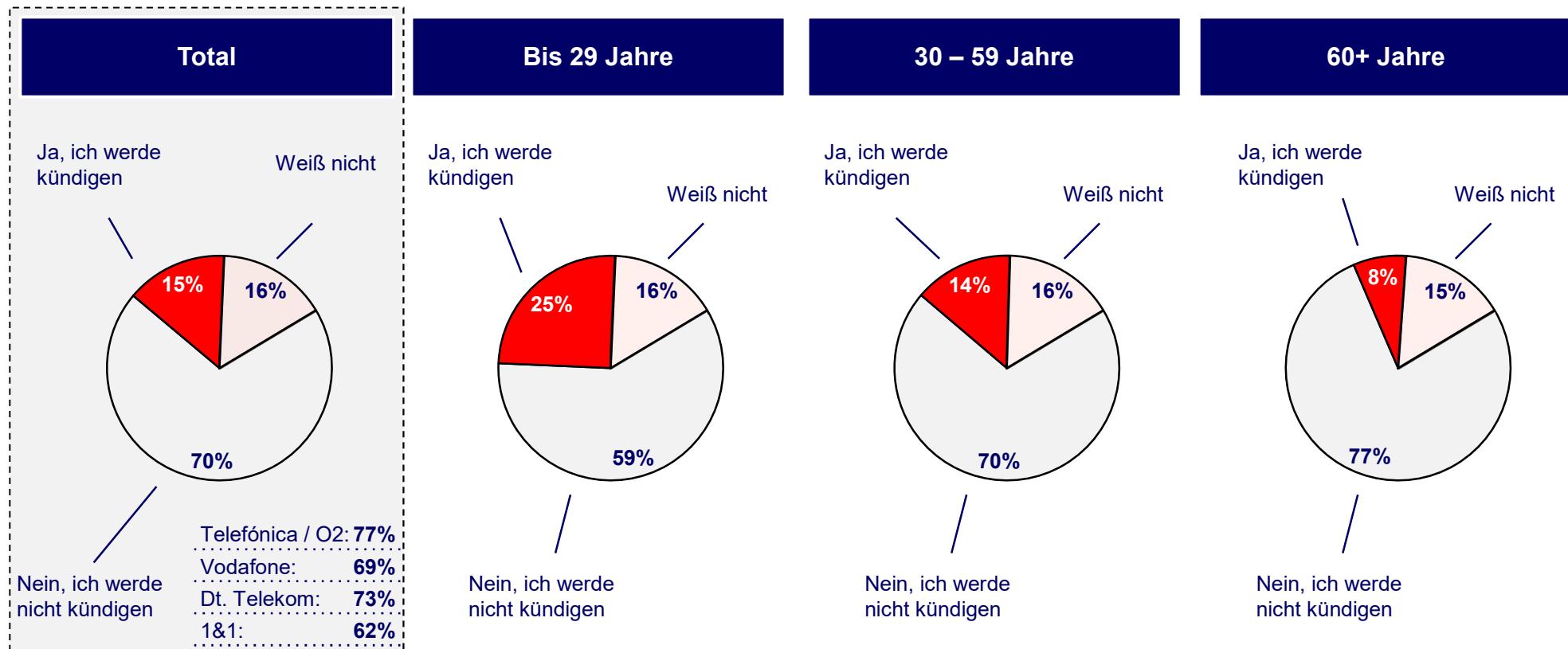


1) Verfügen Sie über einen Laufzeit-Mobilfunkvertrag? Falls ja: Bei welchem Anbieter haben Sie den Vertrag? Und: Bei welchem Unternehmen haben Sie Ihren Mobilfunkvertrag? Falls sie mehrere Verträge besitzen, welchen nutzen Sie am häufigsten?

Kundenloyalität bei Mobilfunkverträgen: Eine Frage des Alters!

Opinion
TRAIN

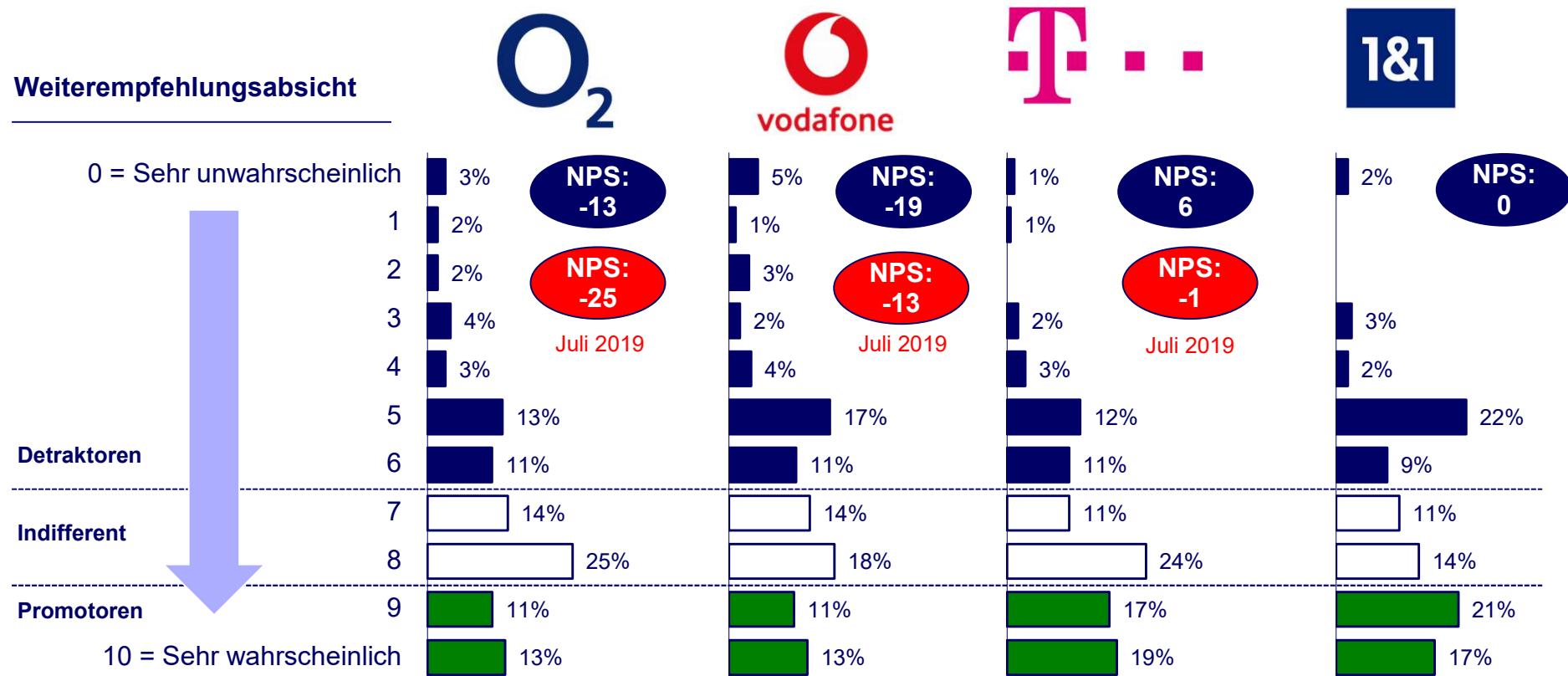
Mrz./Apr. 2022: Kündigungsabsicht nach Altersklassen (% der Befragten mit Laufzeitvertrag)¹⁾



1) Beabsichtigen Sie, in den nächsten Monaten Ihren Mobilfunkanbieter zu wechseln?

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Weiterempfehlungsabsicht (NPS) der genutzten Mobilfunkanbieter (% der Nutzer mit Laufzeitverträgen)¹⁾



- 1) Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie (... MOBILFUNKANBIETER) einem Freund oder Kollegen empfehlen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 0-10, wobei 0 „Sehr unwahrscheinlich“ und 10 „Sehr wahrscheinlich“ ist.

Je höher der Net Promoter Score, desto geringer ist die bekundete Wechselbereitschaft der Mobilfunk-Vertragskunden

Opinion
TRAIN

Weiterempfehlungsabsicht (NPS) und Anbieter-Wechselabsicht (% der Nutzer mit Laufzeitverträgen)¹⁾

Messung Juli 2019

Wechsel-absicht	NPS Detraktoren (Weiterempfehlung 0-6)	NPS Indifferente (Weiterempfehlung 7-8)	NPS Promotoren (Weiterempfehlung 9-10)	Gesamt
Nein	50%	73%	87%	69%
Ja	29% 	9%	7% 	16%
Weiß nicht	21%	17%	6%	15%
Gesamt	100%	100%	100%	100%

Messung Mrz./Apr. 2022

Wechsel-absicht	NPS Detraktoren (Weiterempfehlung 0-6)	NPS Indifferente (Weiterempfehlung 7-8)	NPS Promotoren (Weiterempfehlung 9-10)	Gesamt
Nein	52%	75%	86%	71%
Ja	24% 	9%	9% 	14%
Weiß nicht	24%	16%	6%	16%
Gesamt	52%	75%	86%	71%

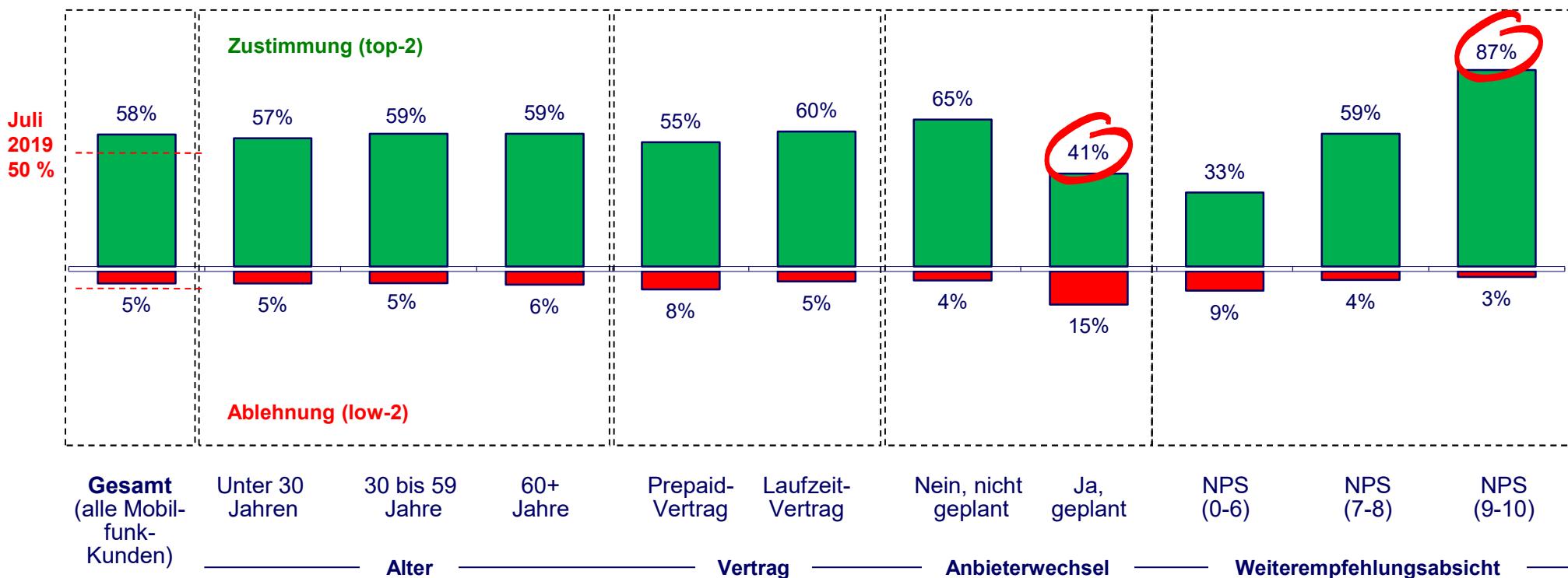
- 1) Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie (... MOBILFUNKANBIETER) einem Freund oder Kollegen empfehlen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 0-10, wobei 0 „Sehr unwahrscheinlich“ und 10 „Sehr wahrscheinlich“ ist. Und: Beabsichtigen Sie, in den nächsten Monaten Ihren Mobilfunkanbieter zu wechseln?

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Die Mobilfunk-Kunden haben überwiegend den Eindruck, dass die Angebote bedürfnisorientiert sind – deutliche Verbesserung ggü. Juli 2019

Opinion
TRAIN

Statement-Bewertung: „Mein Mobilfunkvertragspartner bietet Angebote, die passend zu meinen Bedürfnissen sind“¹⁾



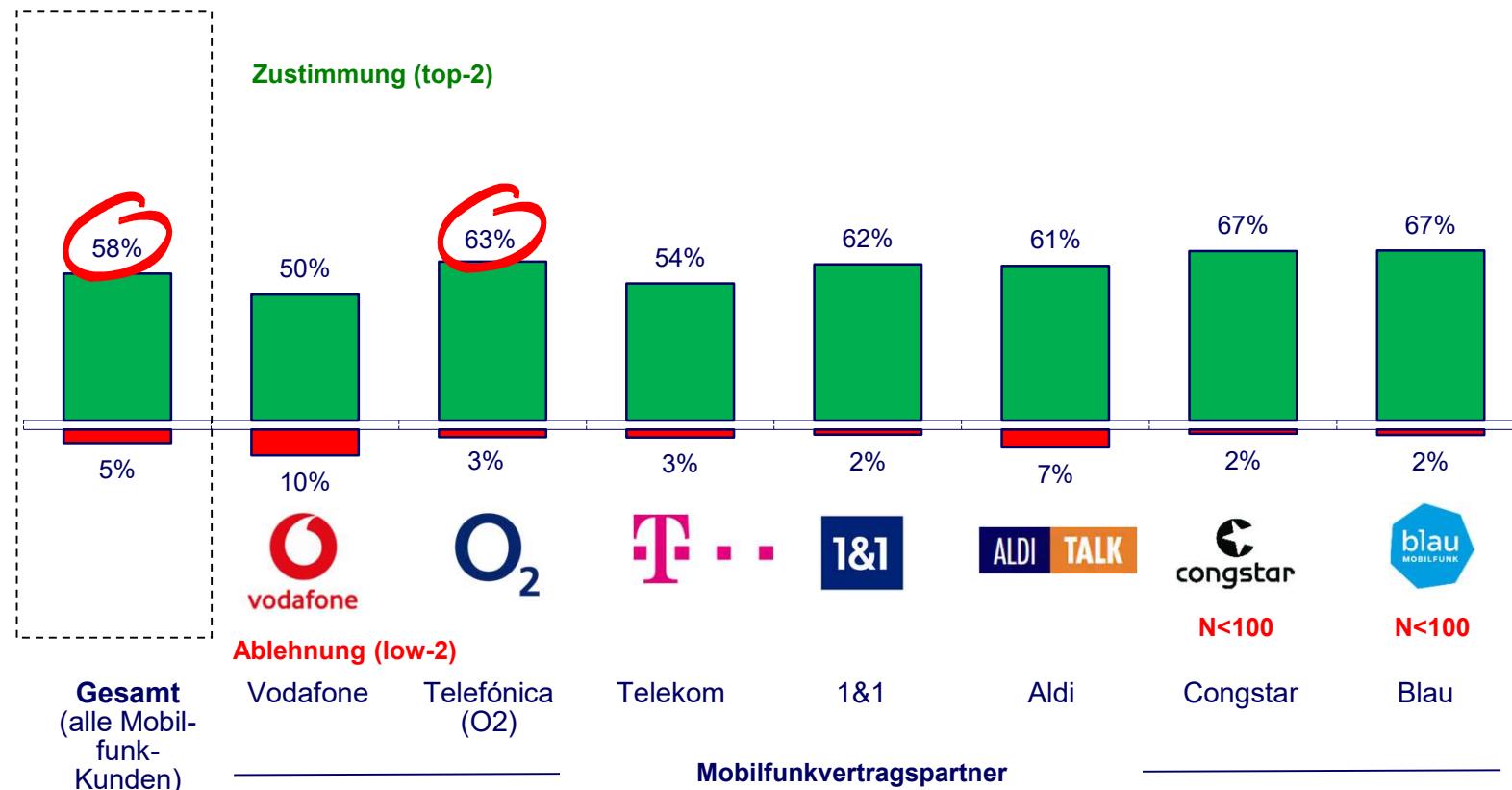
1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zum Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Telefónica (O2) erreicht in puncto bedürfnisgerechte Produkte (63 %) bessere Bewertungen als Vodafone (50 %) und Telekom (54 %)

Opinion
TRAIN

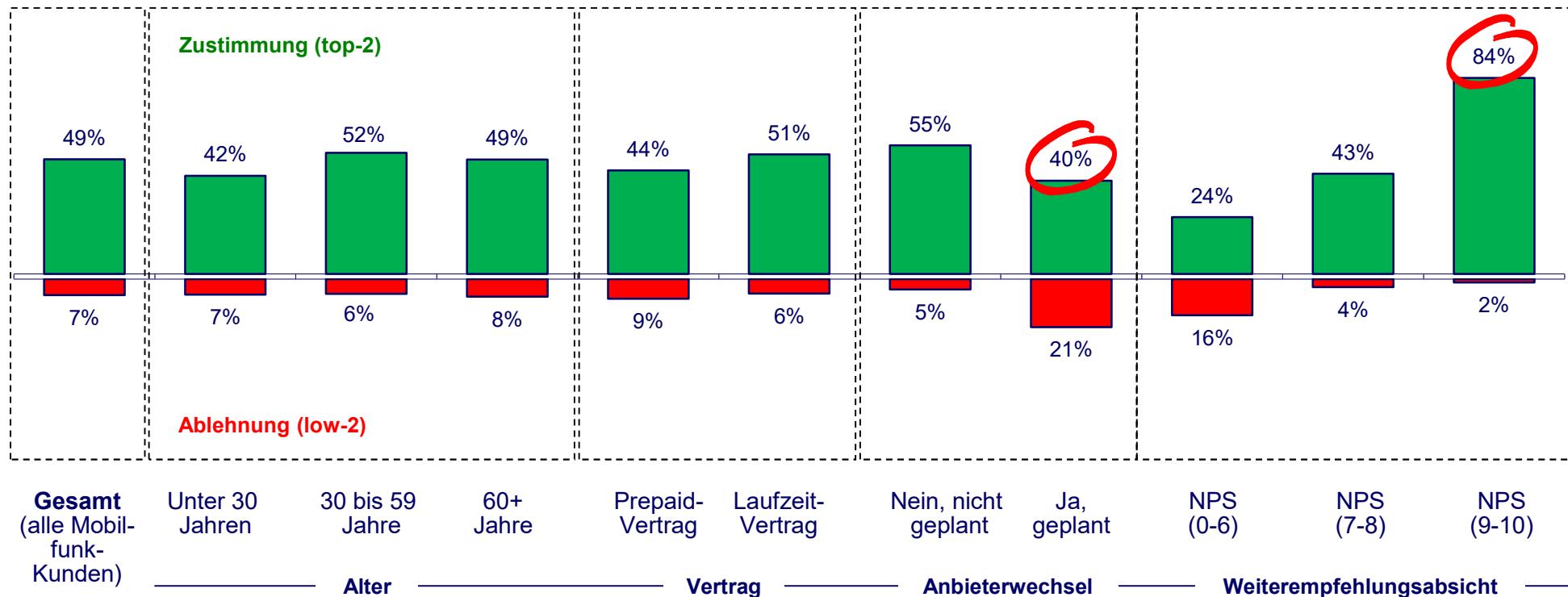
Statement-Bewertung: „Mein Mobilfunkvertragspartner bietet Angebote, die passend zu meinen Bedürfnissen sind“¹⁾



1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Statement-Bewertung: „Dieser Anbieter ist sehr kundenorientiert“¹⁾



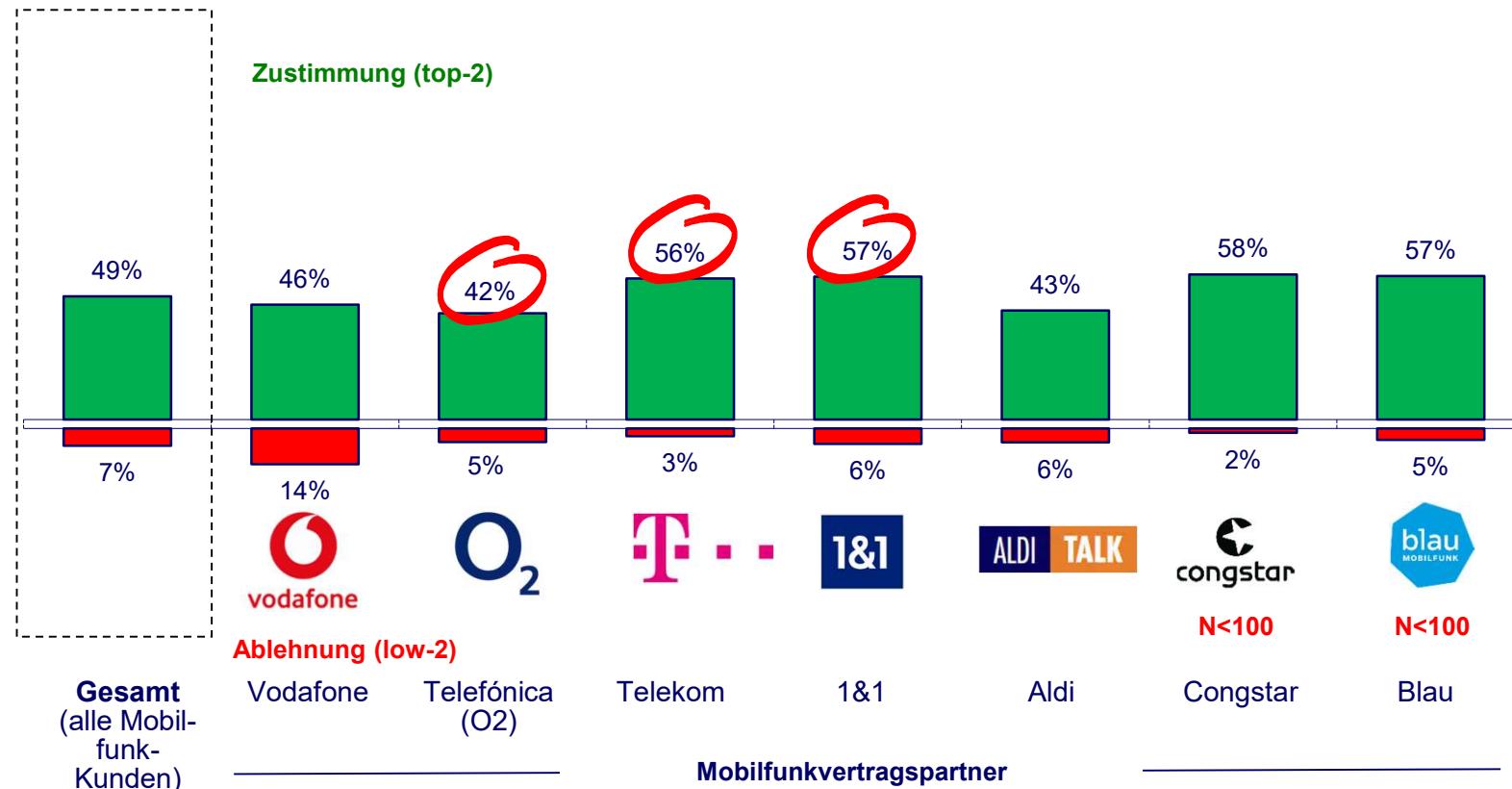
1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Beim Aspekt Kundenorientierung liegen 1&1 (57 %) und Telekom (56 %) deutlich vor Telefónica (O2) mit 42 %

Opinion
TRAIN

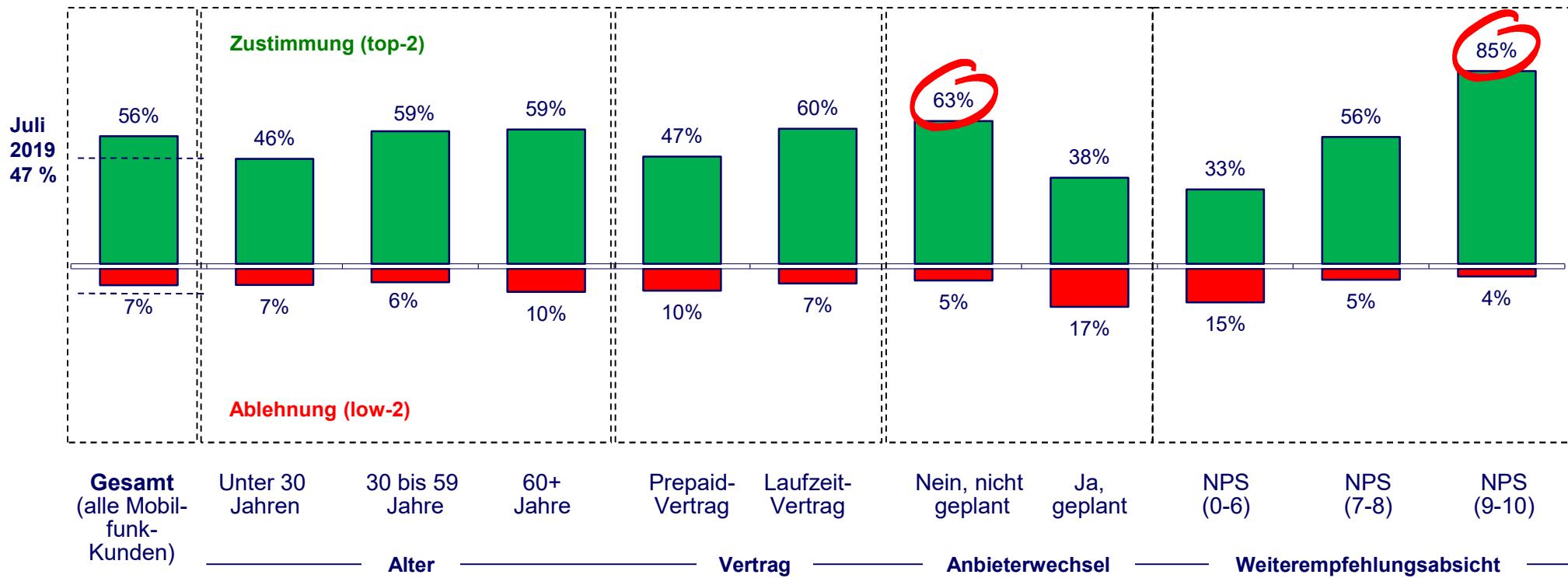
Statement-Bewertung: „Dieser Anbieter ist sehr kundenorientiert“¹⁾



1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Statement-Bewertung: „Ich kann den Anbieter gut erreichen, wenn Fragen bestehen“¹⁾



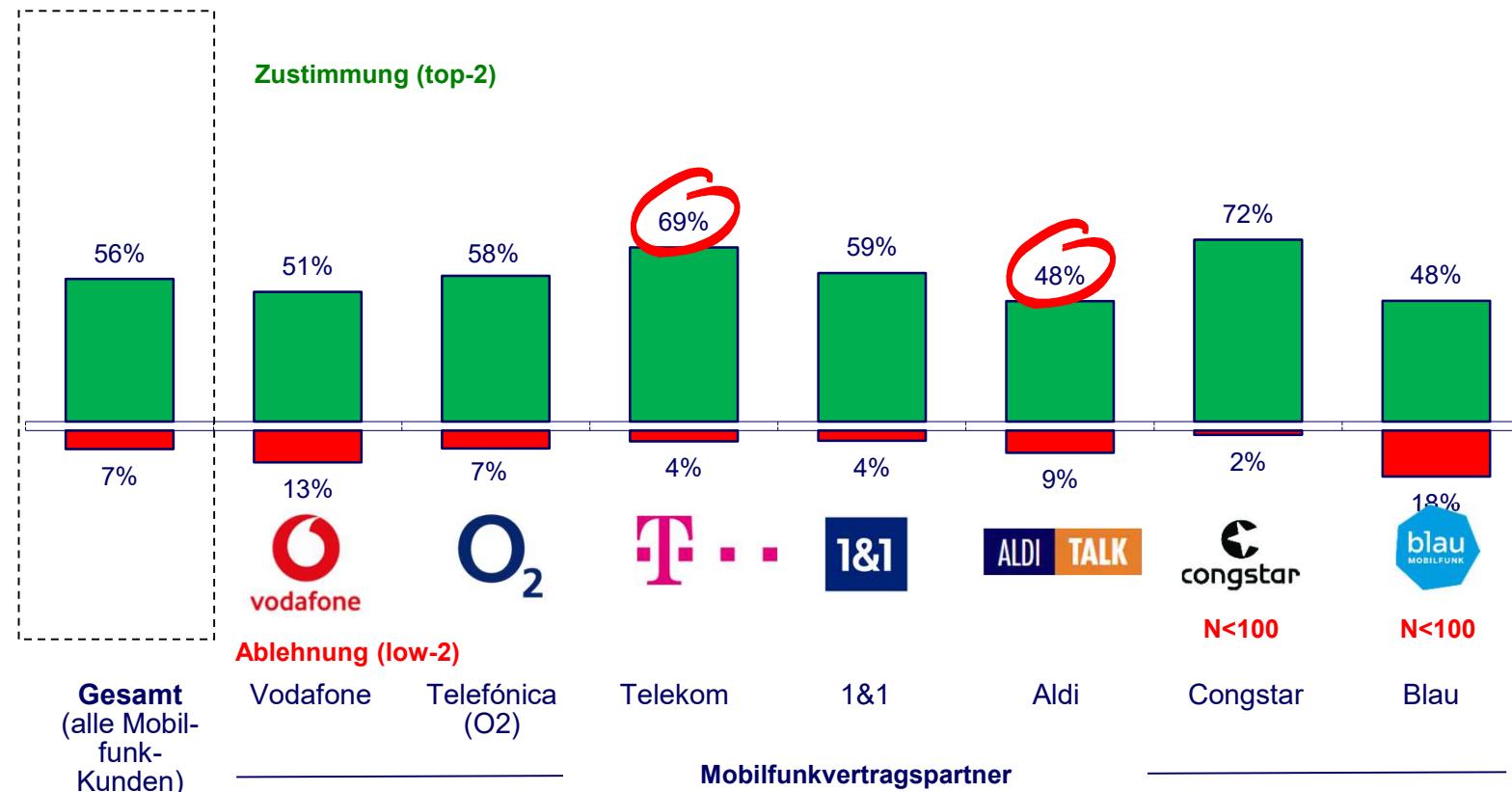
1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Bei der Erreichbarkeit bei Fragen bewerten die Verbraucher die Telekom (69 %) besonders gut und AldiTalk (48 %) kritischer

Opinion
TRAIN

Statement-Bewertung: „Ich kann den Anbieter gut erreichen, wenn Fragen bestehen“¹⁾



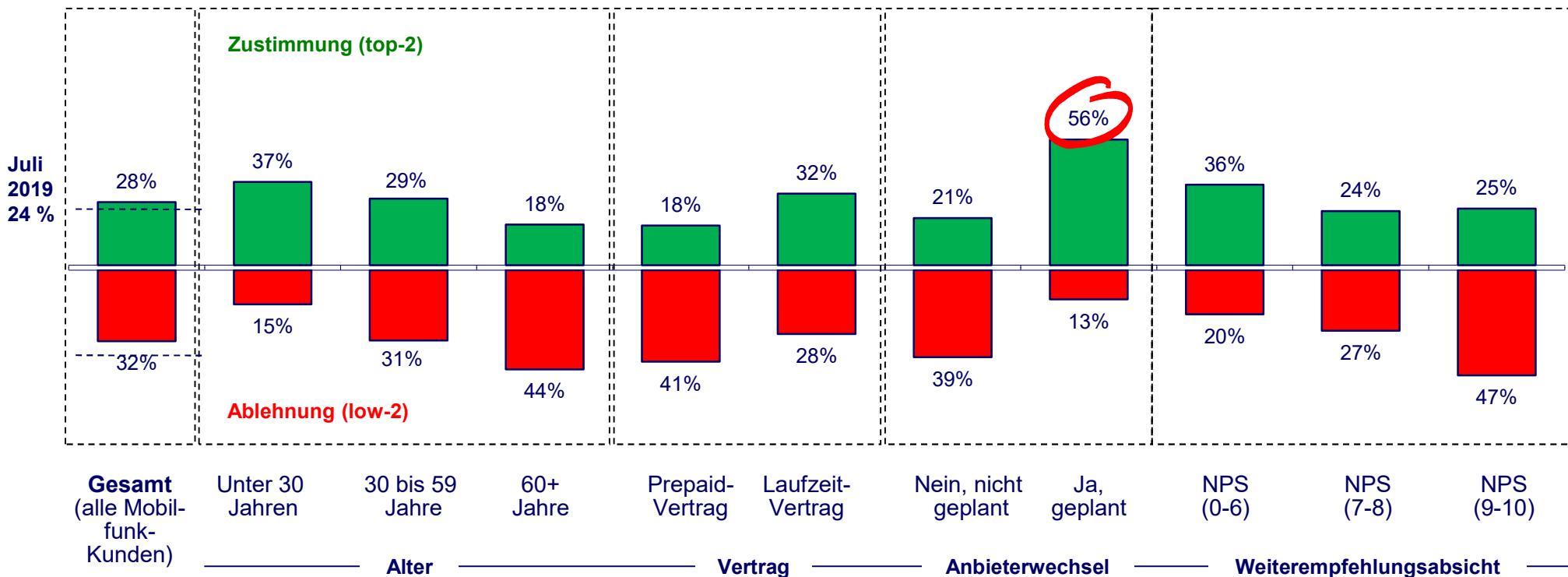
1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

28 % der Befragten haben das Gefühl, dass andere Kunden einen besseren Preis bekommen haben

Opinion
TRAIN

Statement-Bewertung: „Ich habe das Gefühl, dass andere Kunden einen besseren Preis bekommen haben als ich“¹⁾



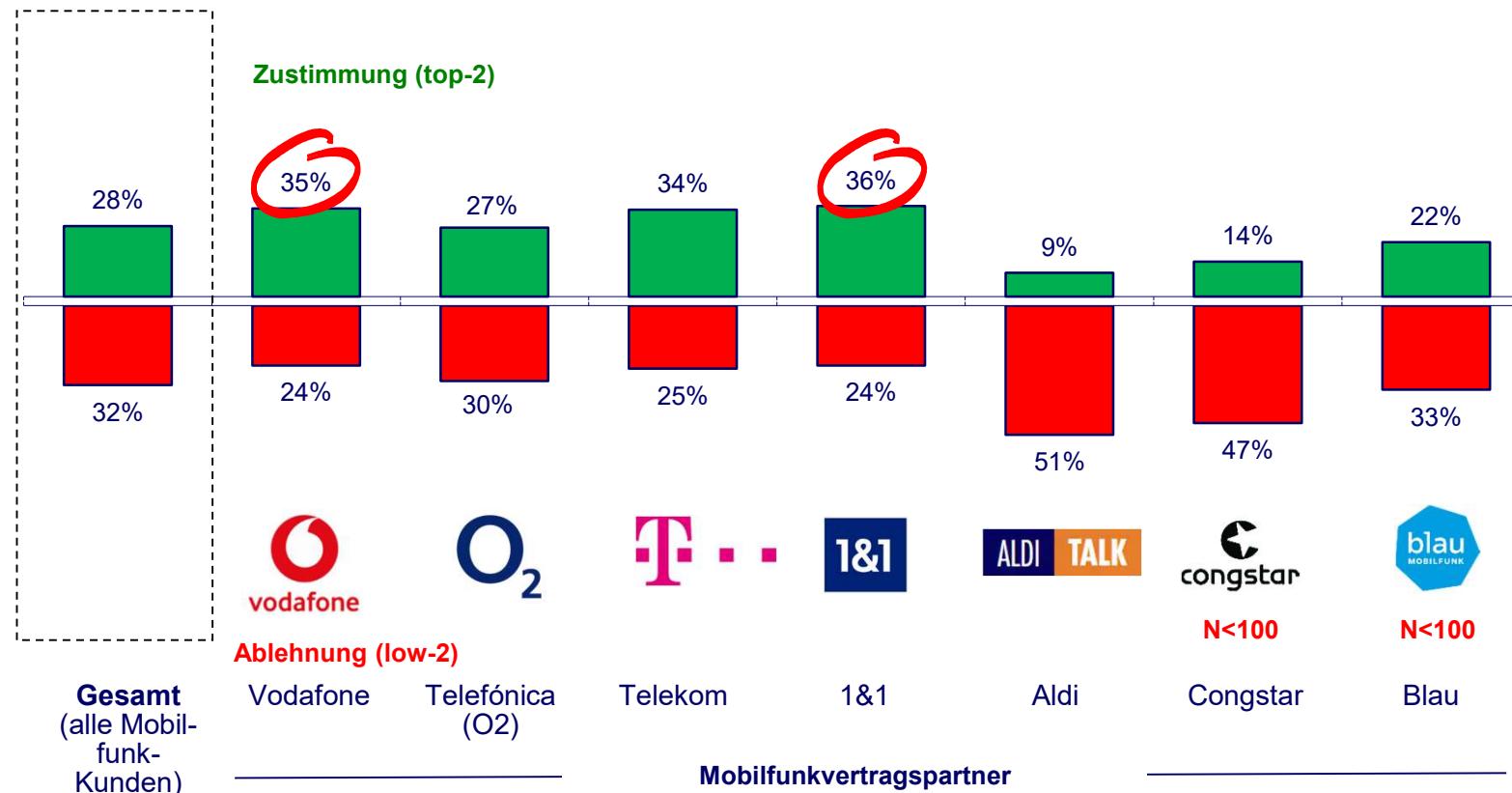
1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

35 % der Vodafone-Kunden und 36 % der 1&1-Kunden vermuten, anderen Kunden würden bessere Preise angeboten

Opinion
TRAIN

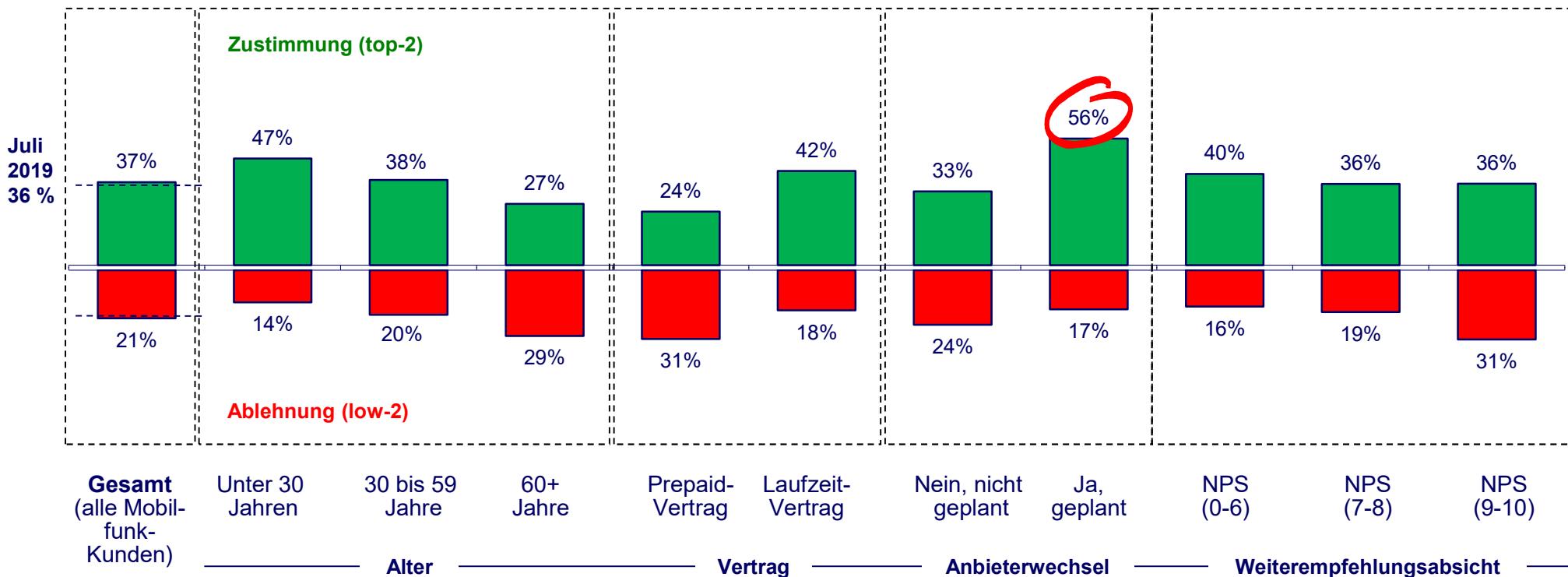
Statement-Bewertung: „Ich habe das Gefühl, dass andere Kunden einen besseren Preis bekommen haben“¹⁾



1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Statement-Bewertung: „Bei meinem Anbieter werden Neukunden besser behandelt als Stammkunden“¹⁾



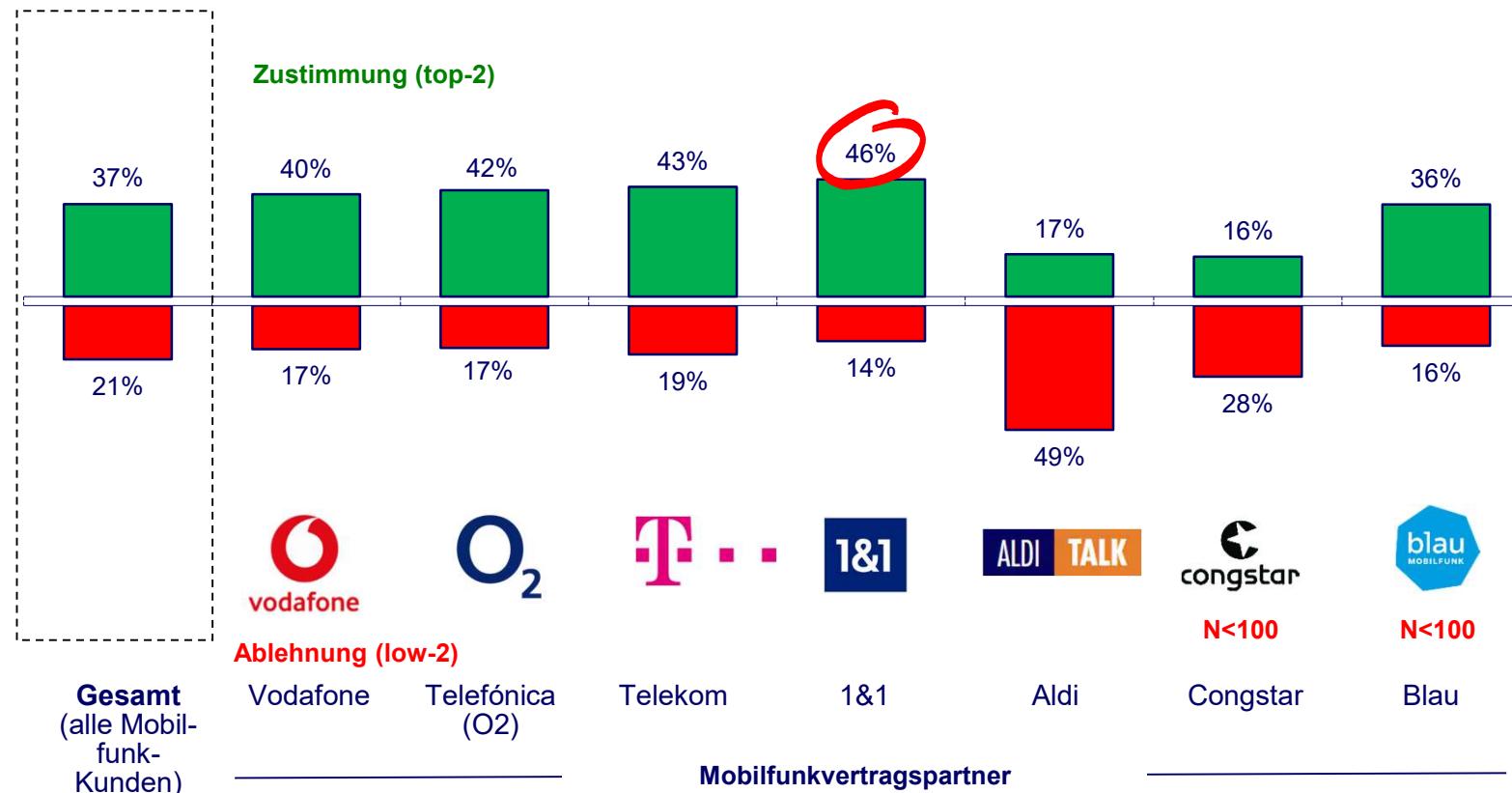
1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Die Besserstellung von Neu- gegenüber Stammkunden betrifft alle vier großen Anbieter – bei 1&1 wird dies am stärksten wahrgenommen

Opinion
TRAIN

Statement-Bewertung: „Bei meinem Anbieter werden Neukunden besser behandelt als Stammkunden“¹⁾



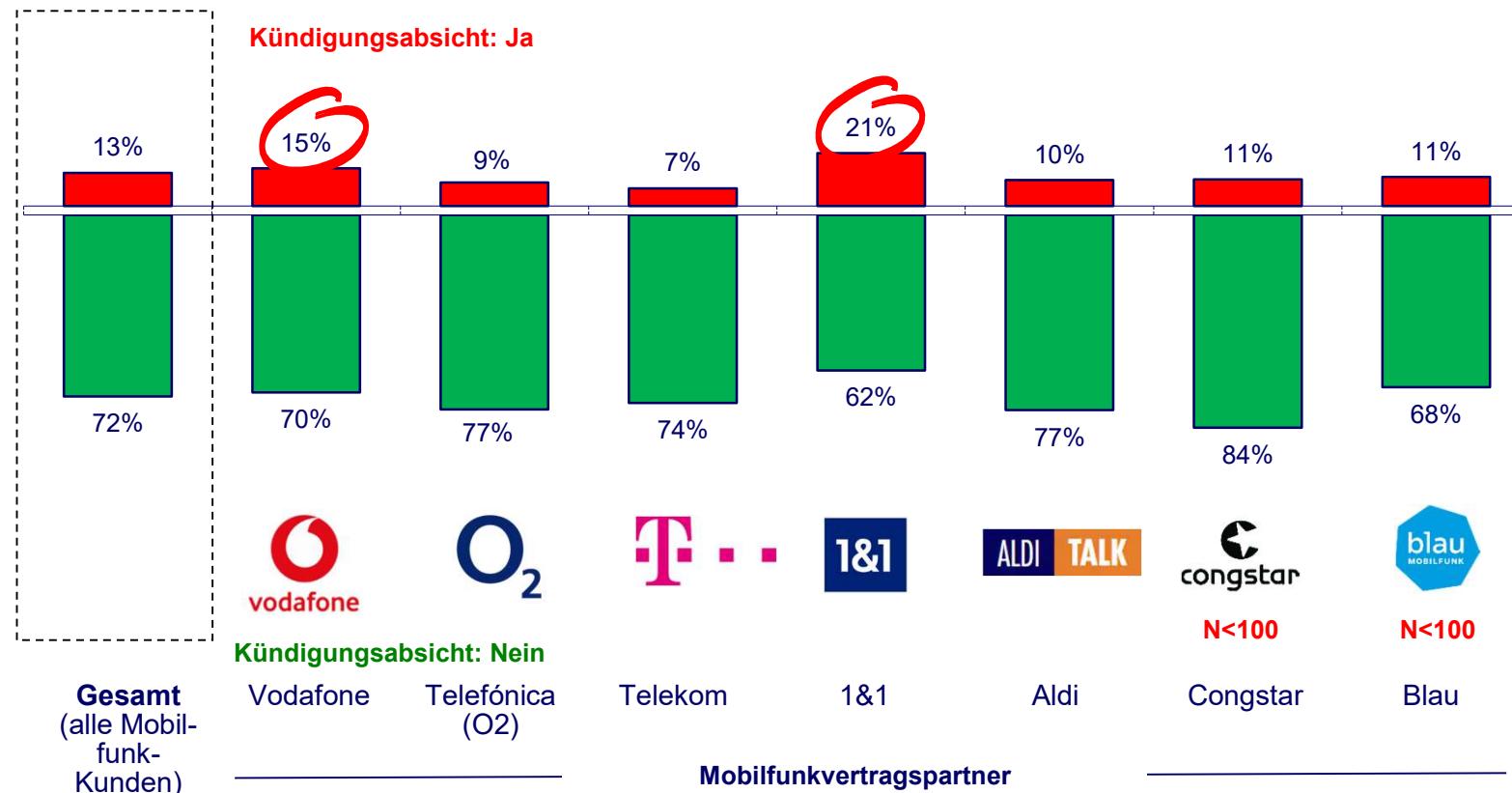
1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Überdurchschnittlich hohe Kündigungsabsichten betreffen Vodafone (15 %) und vor allem 1&1 (21 %)

Opinion
TRAIN

Kündigungsabsicht nach Mobilfunkanbieter¹⁾



1) Beabsichtigen Sie, in den nächsten Monaten Ihren Mobilfunkanbieter zu wechseln? Weiß nicht wird nicht dargestellt

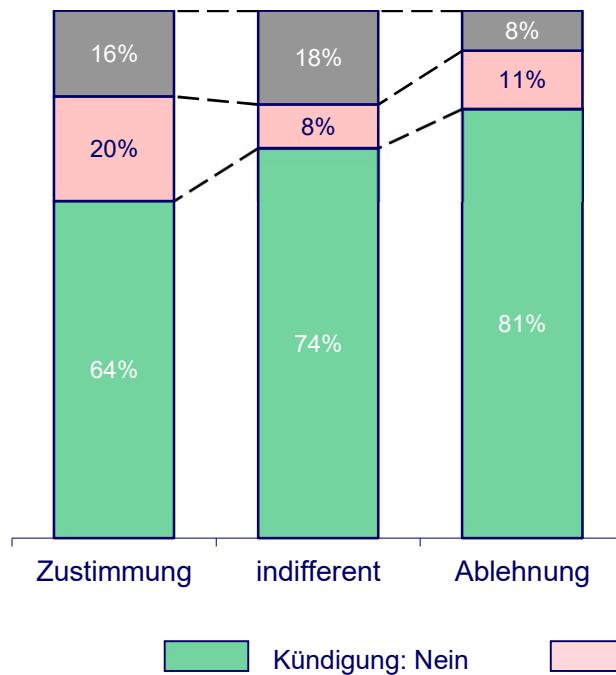
Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Die Kündigungsabsicht wird getrieben durch die Wahrnehmung eines fairen Umgangs mit den Kunden

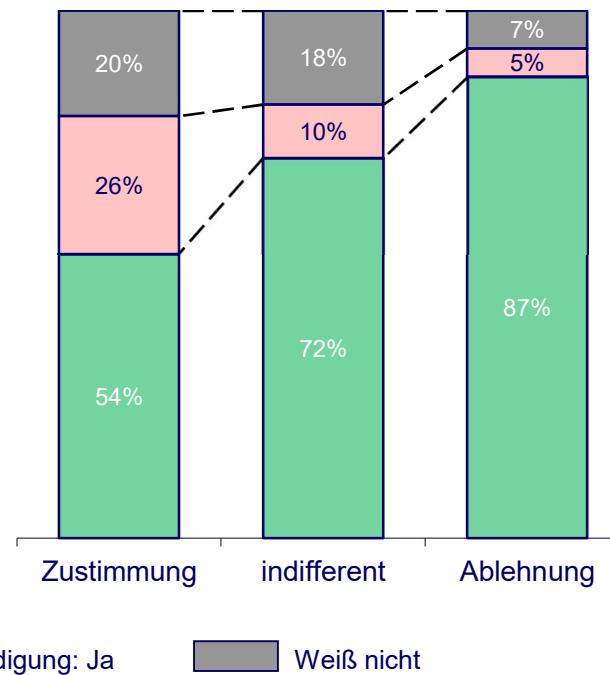
Opinion
TRAIN

Kündigungsabsicht nach Kundenbewertung¹⁾

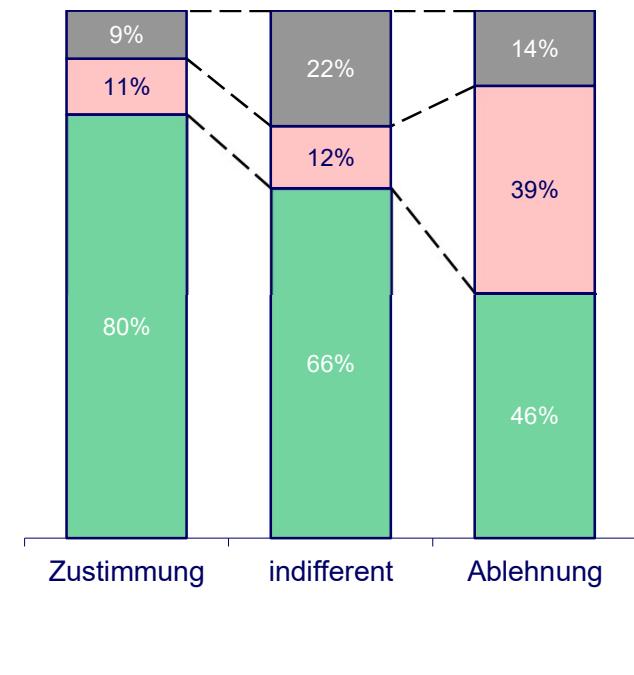
„Bei meinem Anbieter werden Neukunden besser behandelt als Stammkunden“



„Ich habe das Gefühl, dass andere Kunden einen besseren Preis bekommen haben“



„Dieser Anbieter ist sehr kundenorientiert“



1) Beabsichtigen Sie, in den nächsten Monaten Ihren Mobilfunkanbieter zu wechseln? Und: Wie sehr stimmen Sie den Aussagen zu? Skala von 1 = „stimme sehr zu“ bis 6 = „stimme gar nicht zu“.

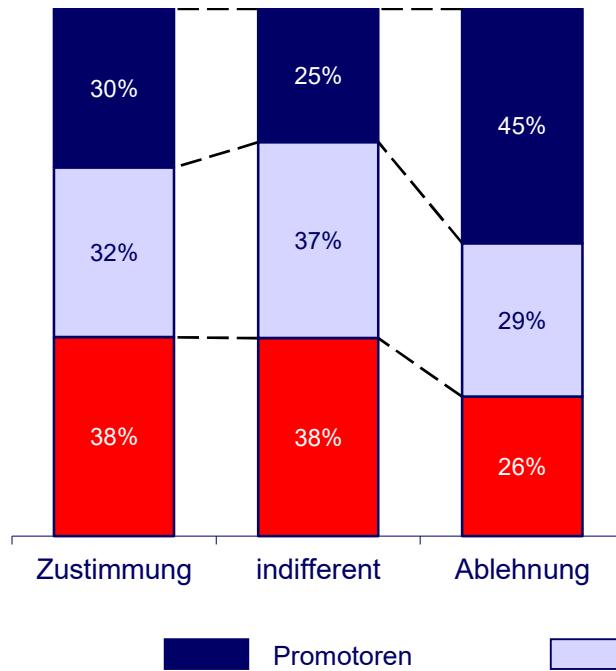
Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

Die Weiterempfehlungsabsicht wird getrieben durch die Wahrnehmung eines fairen Umgangs mit den Kunden

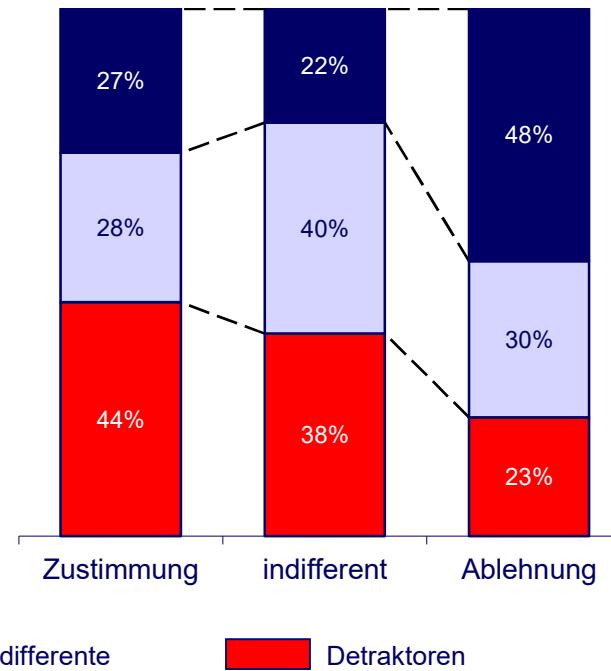
Opinion
TRAIN

Weiterempfehlungsabsicht nach Kundenbewertung¹⁾

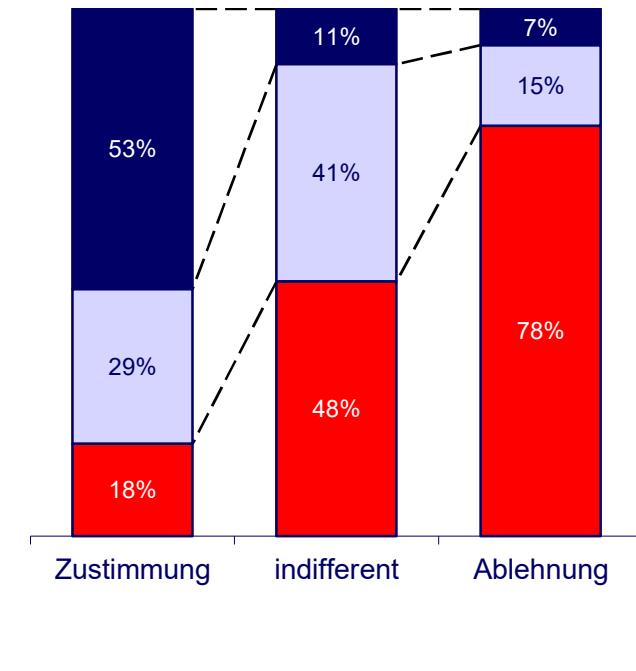
„Bei meinem Anbieter werden Neukunden besser behandelt als Stammkunden“



„Ich habe das Gefühl, dass andere Kunden einen besseren Preis bekommen haben“



„Dieser Anbieter ist sehr kundenorientiert“



1) Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie (... MOBILFUNKANBIETER) einem Freund oder Kollegen empfehlen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 0-10, wobei 0 „Sehr unwahrscheinlich“ und 10 „Sehr wahrscheinlich“ ist. Und: Wie sehr stimmen Sie den Aussagen zu? Skala von 1 = „stimme sehr zu“ bis 6 = „stimme gar nicht zu“.

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG