

# 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](mailto:andreas.kraemer@exeo-consulting.com)  
[www.exeo-consulting.com](http://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](mailto:j.hercher@rogator.de)  
[www.rogator.de](http://www.rogator.de)

# Methodischer Ansatz und Kernergebnisse zur Untersuchung „Opinion-TRAIN“: Die vierte Erhebung erfolgte im Mrz./Apr. 2022

Opinion  
TRAIN

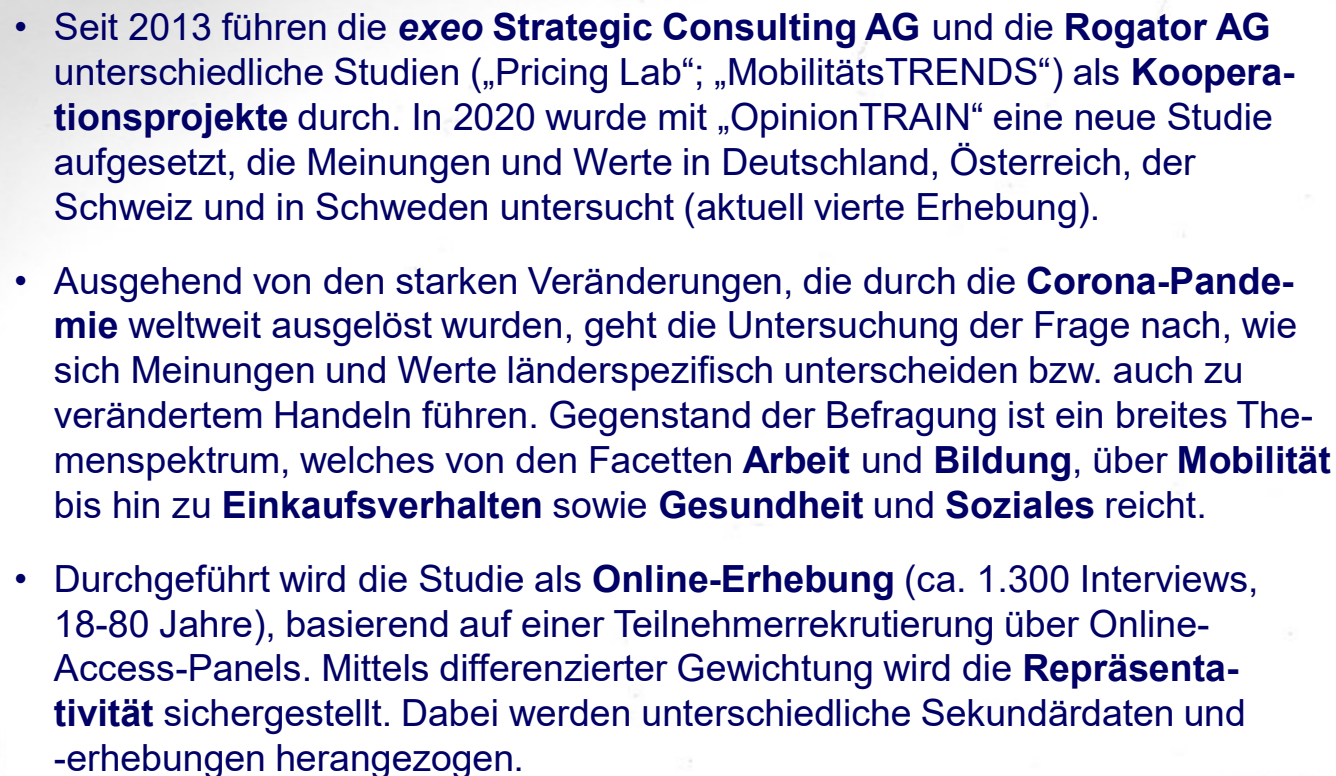
## Methodischer Ansatz

- 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:
  - A. Aktuelle Lebenslage / Beschäftigung
  - B. Einkaufsverhalten und Medien
  - C. Mobilität und Reisen
  - D. Gesundheit und Soziales
  - E. 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.

- 
- Seit 2013 führen die **exeo Strategic Consulting AG** und die **Rogator AG** unterschiedliche Studien („Pricing Lab“; „MobilitätsTRENDS“) als **Kooperationsprojekte** durch. In 2020 wurde mit „OpinionTRAIN“ eine neue Studie aufgesetzt, die Meinungen und Werte in Deutschland, Österreich, der Schweiz und in Schweden untersucht (aktuell vierte Erhebung).
  - Ausgehend von den starken Veränderungen, die durch die **Corona-Pandemie** weltweit ausgelöst wurden, geht die Untersuchung der Frage nach, wie sich Meinungen und Werte länderspezifisch unterscheiden bzw. auch zu verändertem Handeln führen. Gegenstand der Befragung ist ein breites Themenspektrum, welches von den Facetten **Arbeit** und **Bildung**, über **Mobilität** bis hin zu **Einkaufsverhalten** sowie **Gesundheit** und **Soziales** reicht.
  - Durchgeführt wird die Studie als **Online-Erhebung** (ca. 1.300 Interviews, 18-80 Jahre), basierend auf einer Teilnehmerrekrutierung über Online-Access-Panels. Mittels differenzierter Gewichtung wird die **Repräsentativität** sichergestellt. Dabei werden unterschiedliche Sekundärdaten und -erhebungen herangezogen.

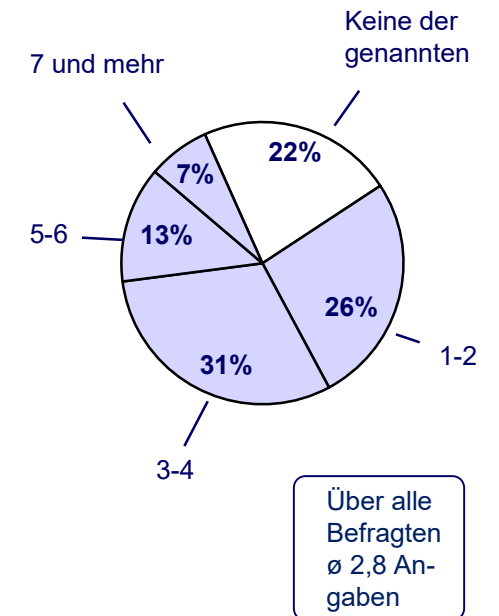
# Jeder vierte Verbraucher ordnet die Telekommunikations-Anbieter als kundenorientiert ein

Opinion  
TRAIN

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

Branchen / Unternehmen	% kundenorientiert
Hotels	38%
Supermärkte	35%
Versicherungen	32%
Banken	31%
Discounter	26%
Sportvereine / Fitness-Clubs	25%
<b>Telekommunikations-Anbieter</b>	<b>24%</b>
Airlines	16%
Bahn-Fernverkehr	15%
Verkehrsverbund des Wohnorts (ÖPNV)	12%
Verlagsbranche (Zeitschriften/Zeitungen)	12%
eCommerce	10%
Keine der genannten	22%

Genannte Branchen / Unternehmen



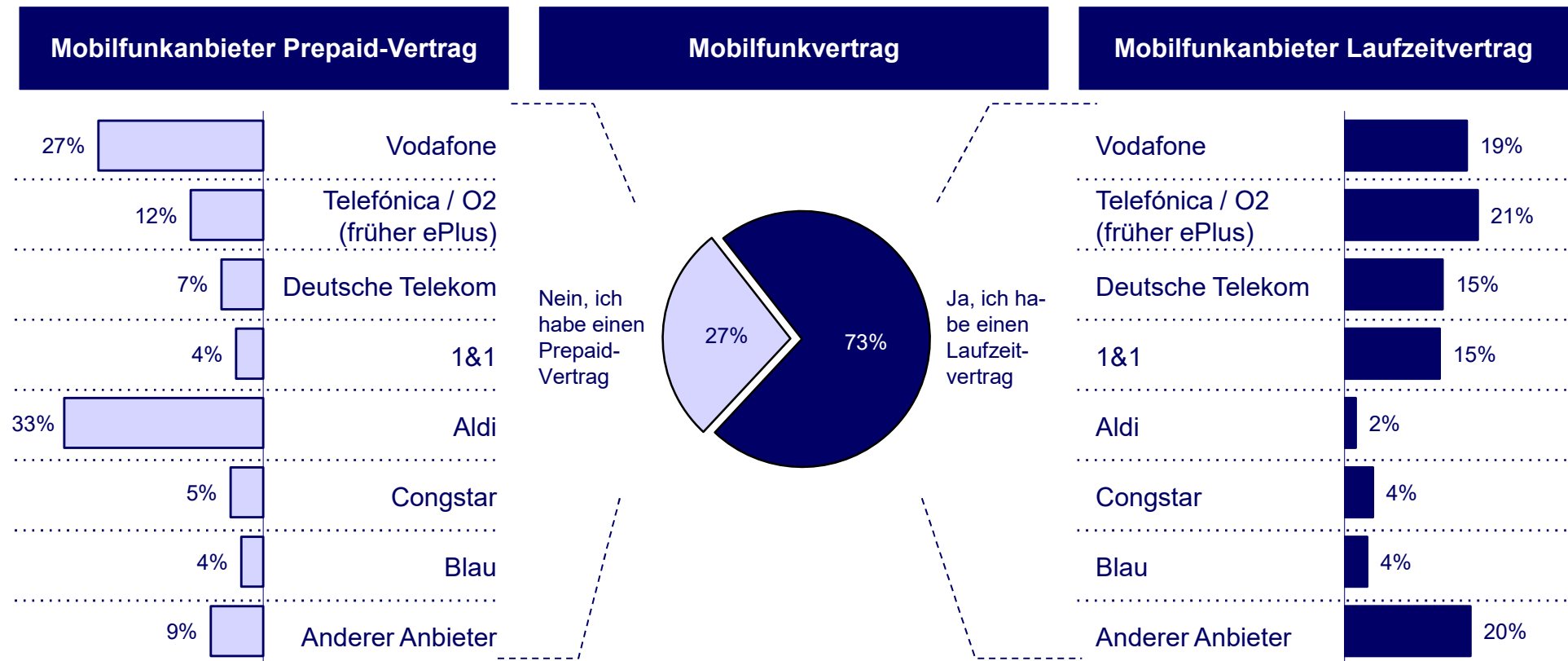
- 1) In letzter Zeit wird der Begriff Kundenzentrierung immer wieder diskutiert: Welche der folgenden Branchen oder Unternehmen bewerten Sie eher kundenorientiert als andere, d.h. Kunden wird stärker zugehört, auf Kundenbedürfnisse wird schneller eingegangen etc.?

Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

# 73 % der Befragten verfügen über einen Laufzeit-Mobilfunkvertrag – Telefónica (O2) führt hier vor Vodafone, Deutsche Telekom und 1&1

Opinion  
**TRAIN**

## Status zur Nutzung von Mobilfunkverträgen bzw. Mobilfunkanbietern<sup>1)</sup>



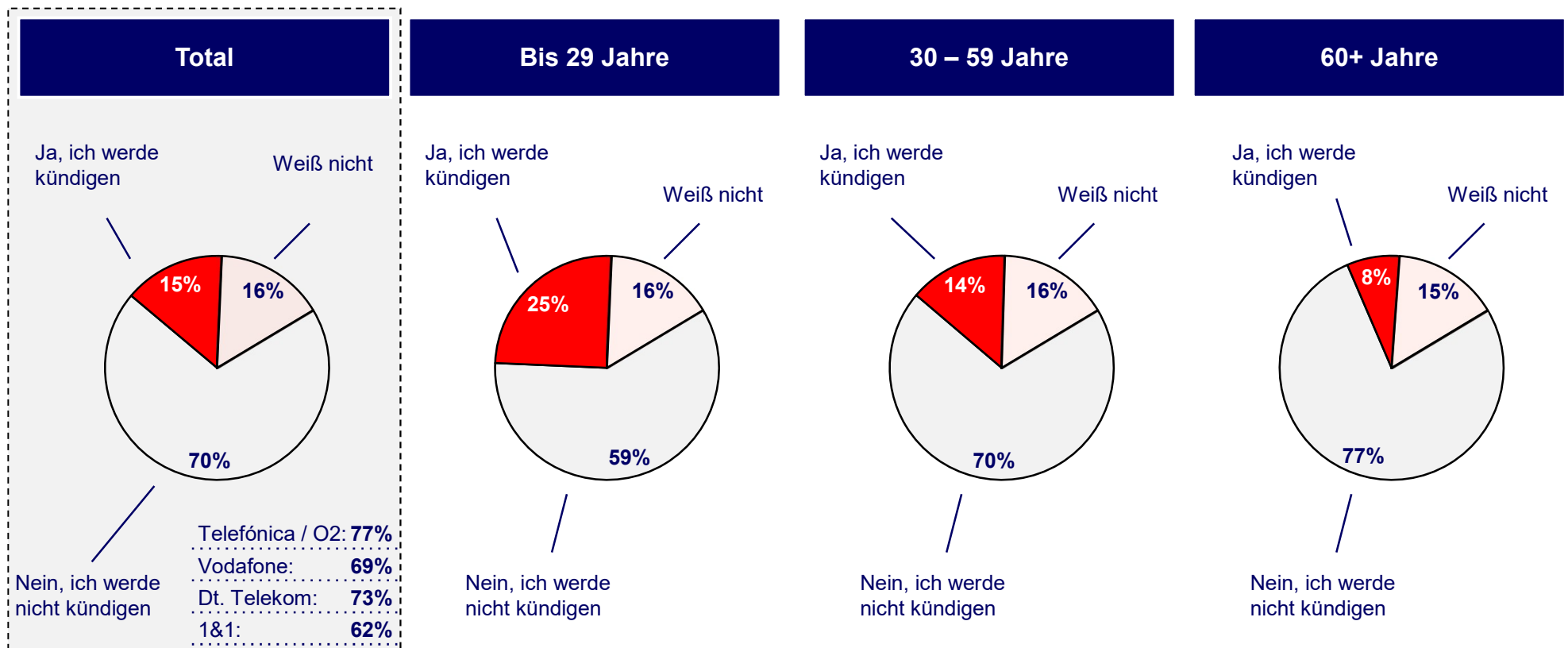
1) Verfügen Sie über einen Laufzeit-Mobilfunkvertrag? Falls ja: Bei welchem Anbieter haben Sie den Vertrag? Und: Bei welchem Unternehmen haben Sie Ihren Mobilfunkvertrag? Falls sie mehrere Verträge besitzen, welchen nutzen Sie am häufigsten?

Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

# Kundenloyalität bei Mobilfunkverträgen: Eine Frage des Alters!

Opinion  
TRAIN

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



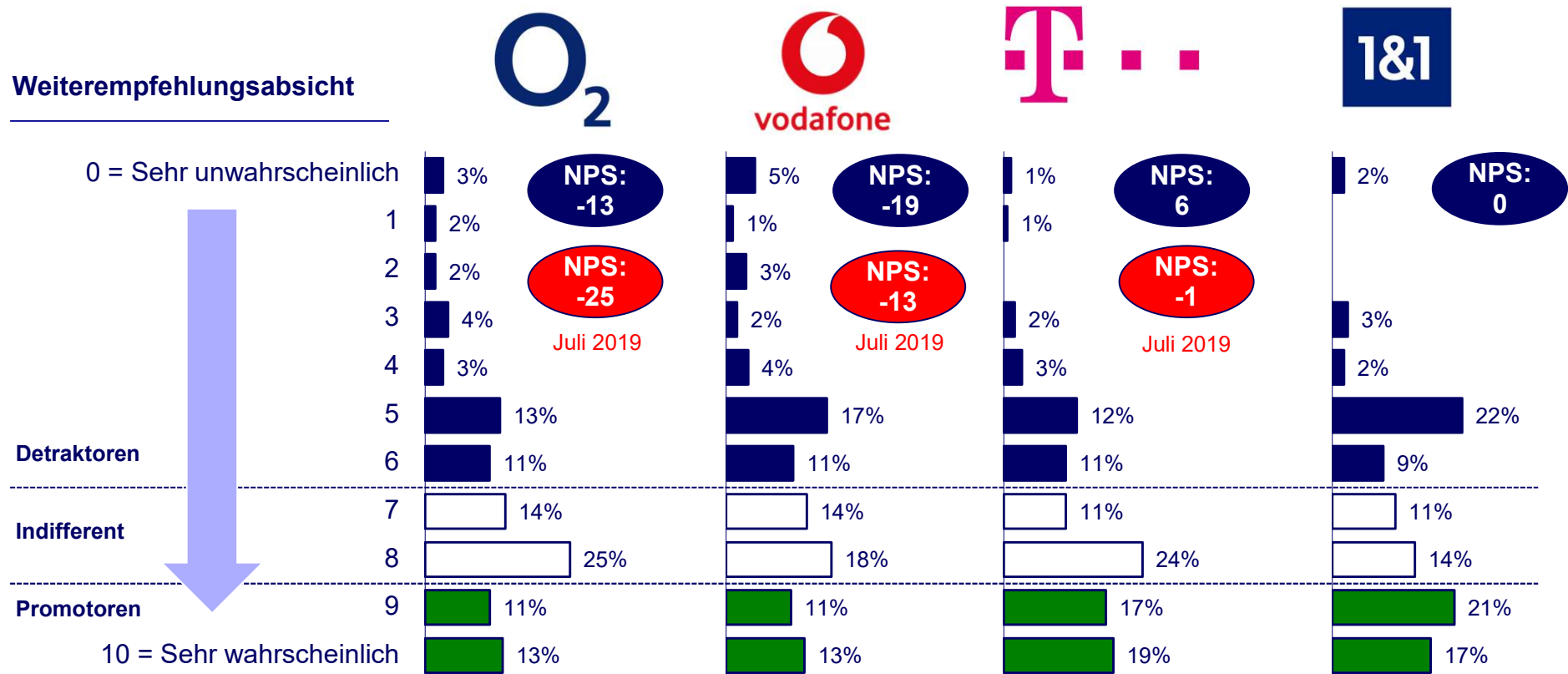
1) Beabsichtigen Sie, in den nächsten Monaten Ihren Mobilfunkanbieter zu wechseln?

Quelle: **exeo** Strategic Consulting AG / Rogator AG

# Beim Net Promoter Score hat sich Telefónica (O2) relativ betrachtet am stärksten verbessert – Deutsche Telekom mit bester Bewertung

Opinion  
TRAIN

Weiterempfehlungsabsicht (NPS) der genutzten Mobilfunkanbieter (% der Nutzer mit Laufzeitverträgen)<sup>1)</sup>



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

## Weiterempfehlungsabsicht (NPS) und Anbieter-Wechselabsicht (% der Nutzer mit Laufzeitverträgen)<sup>1)</sup>

Messung Juli 2019

Wechselabsicht	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

Wechselabsicht	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%

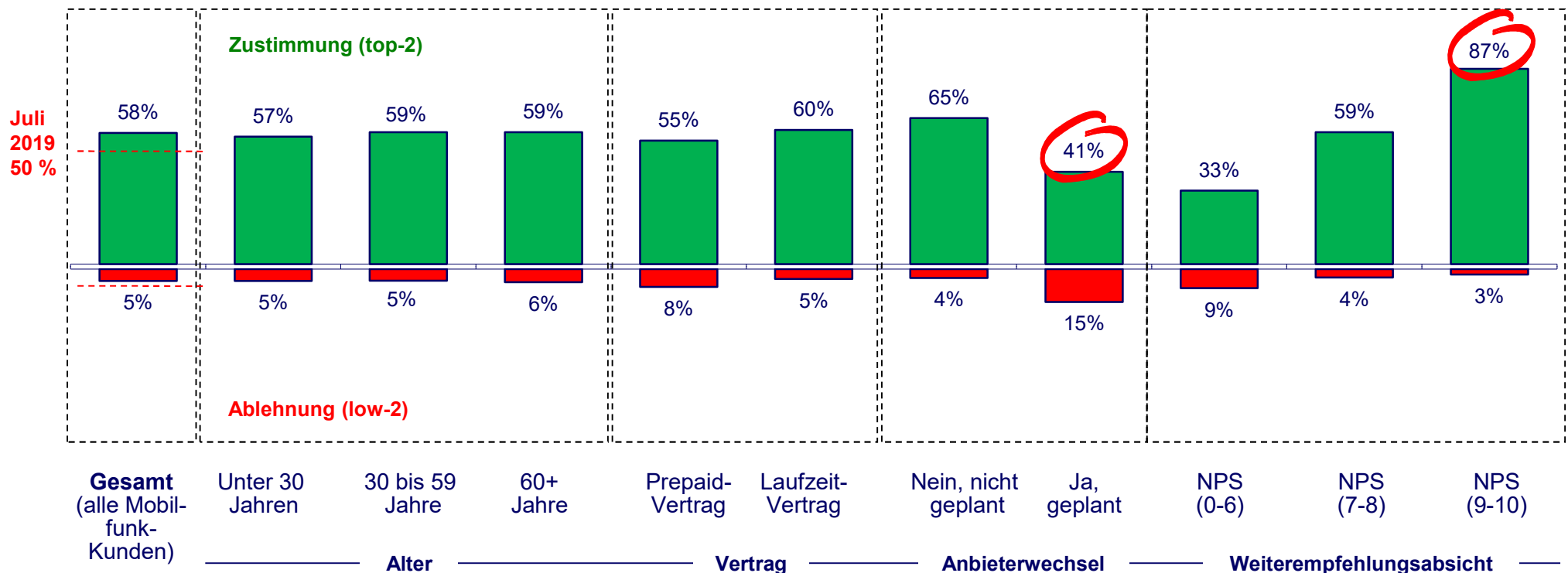
- 1) Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie (... MOBILFUNKANBIETER) einem Freund oder Kollegen empfehlen? Bitte benutzen Sie eine Skala von 0-10, wobei 0 „Sehr unwahrscheinlich“ und 10 „Sehr wahrscheinlich“ ist. Und: Beabsichtigen Sie, in den nächsten Monaten Ihren Mobilfunkanbieter zu wechseln?



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

Opinion  
TRAIN

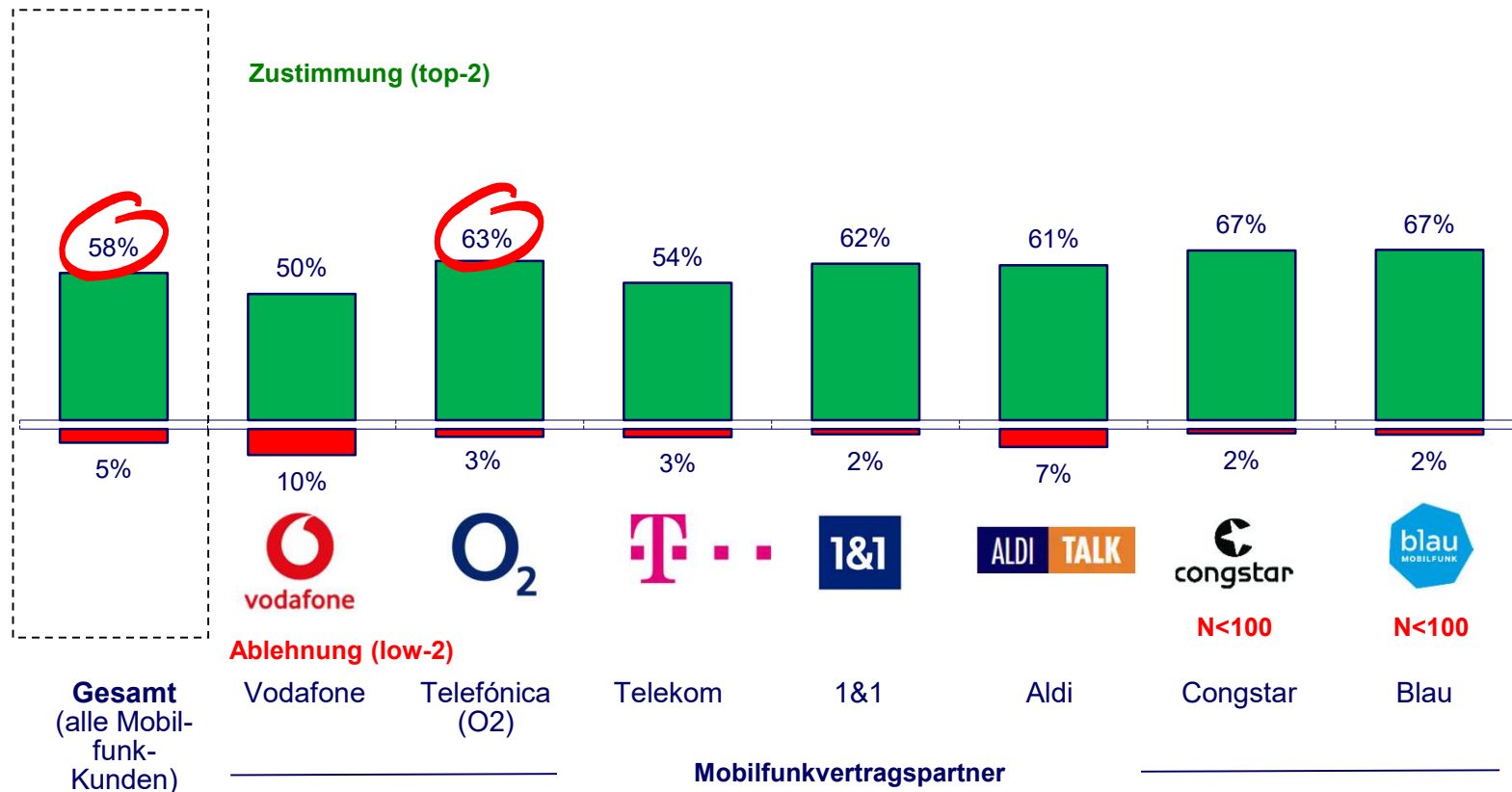
Statement-Bewertung: „Mein Mobilfunkvertragspartner bietet Angebote, die passend zu meinen Bedürfnissen sind“<sup>1)</sup>



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

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

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

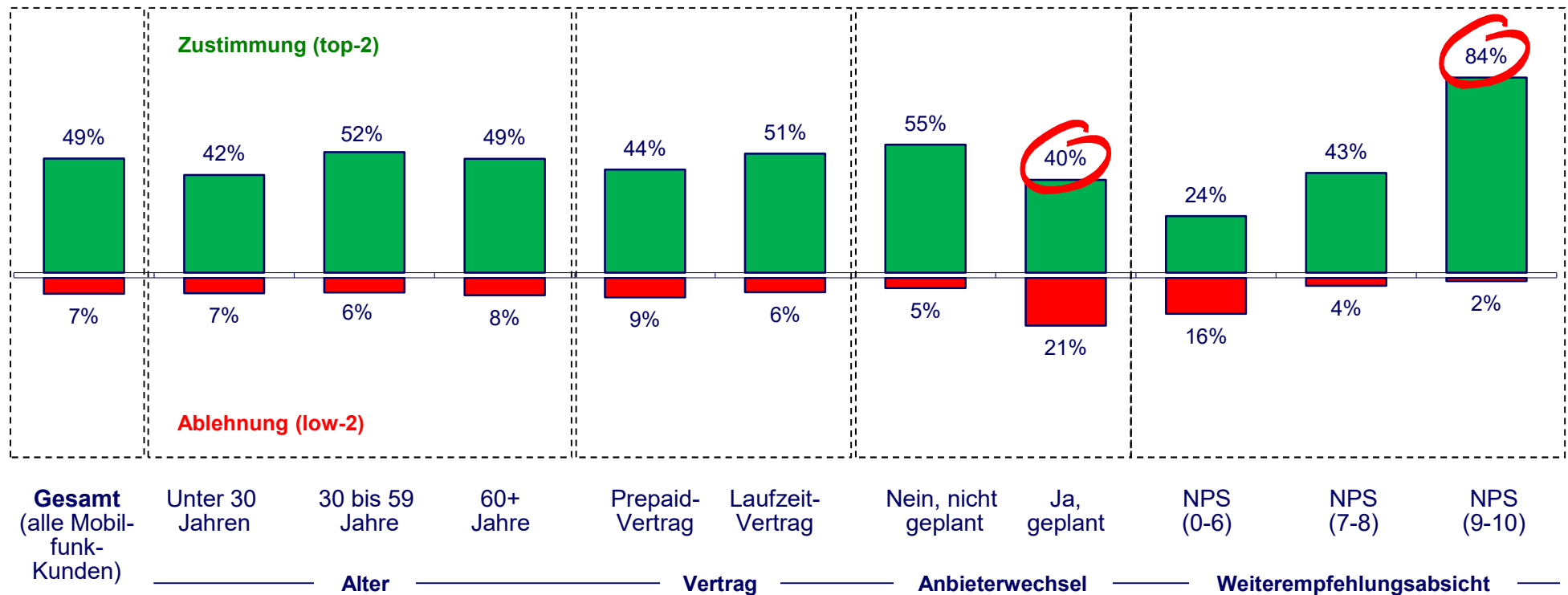


1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

# Jeder zweite Mobilfunk-Kunde bewertet seinen Anbieter als kundenorientiert

Opinion  
TRAIN

## Statement-Bewertung: „Dieser Anbieter ist sehr kundenorientiert“<sup>1)</sup>

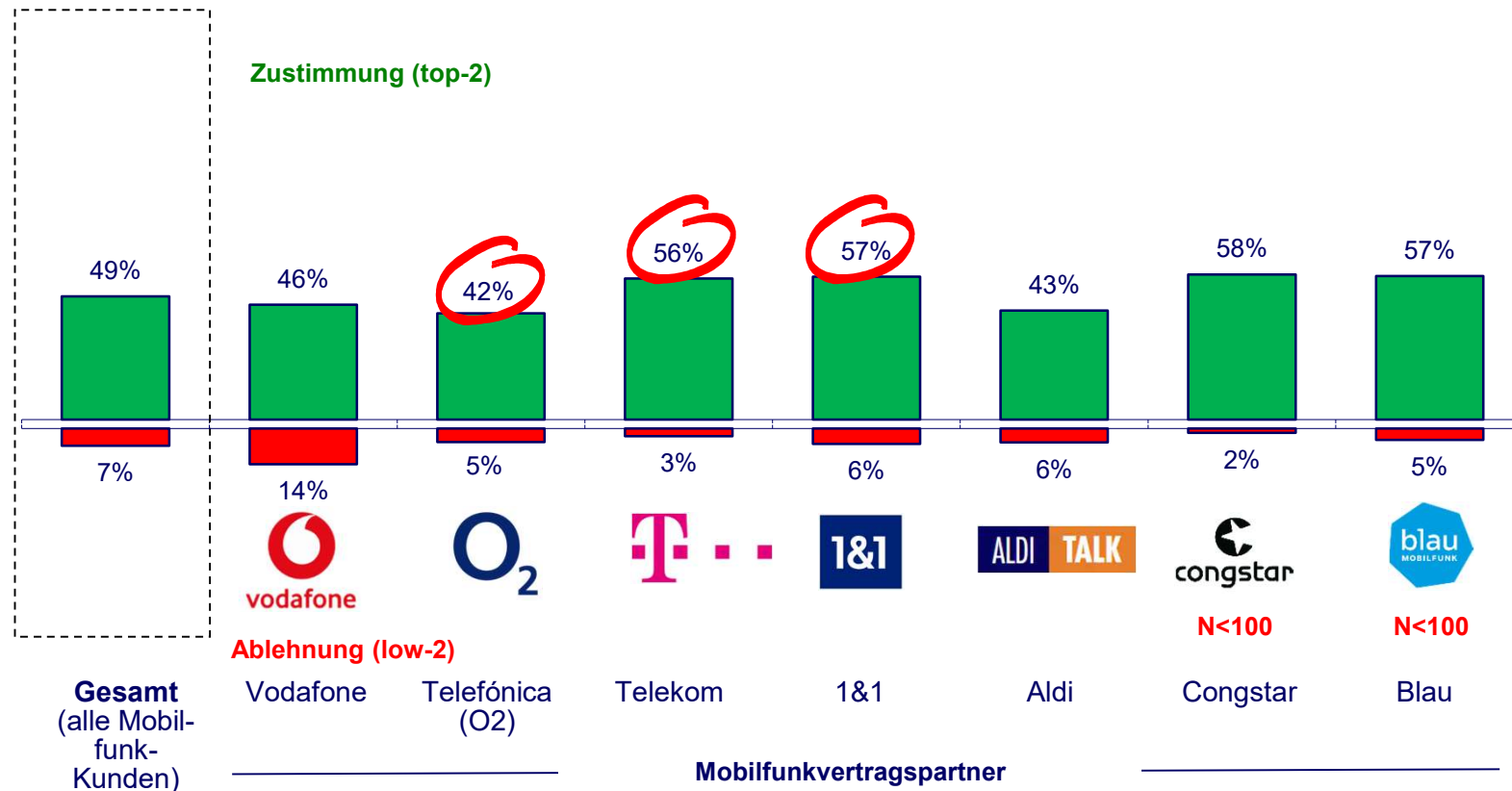


1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

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“<sup>1)</sup>

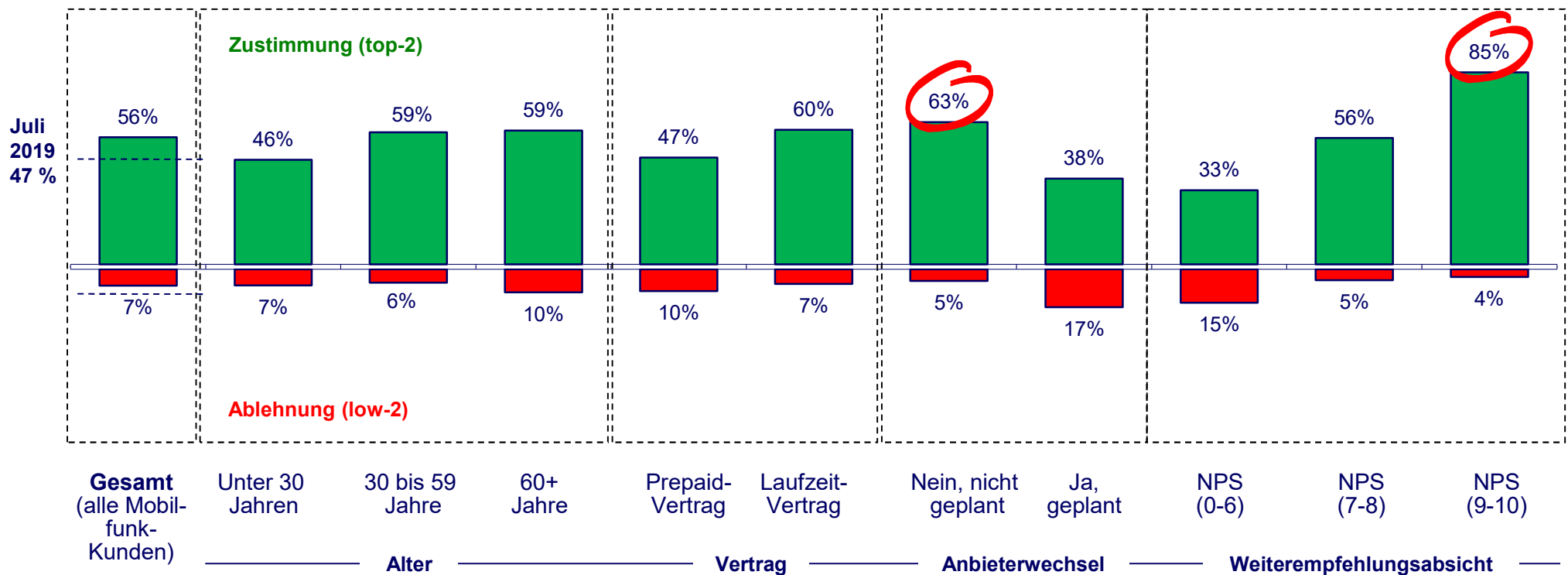


1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

# Erreichbarkeit des Anbieters: Jeder zweite Kunde sieht eine gute Erreichbarkeit, wenn Fragen bestehen – Verbesserung ggü. Juli 2019

Opinion  
TRAIN

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

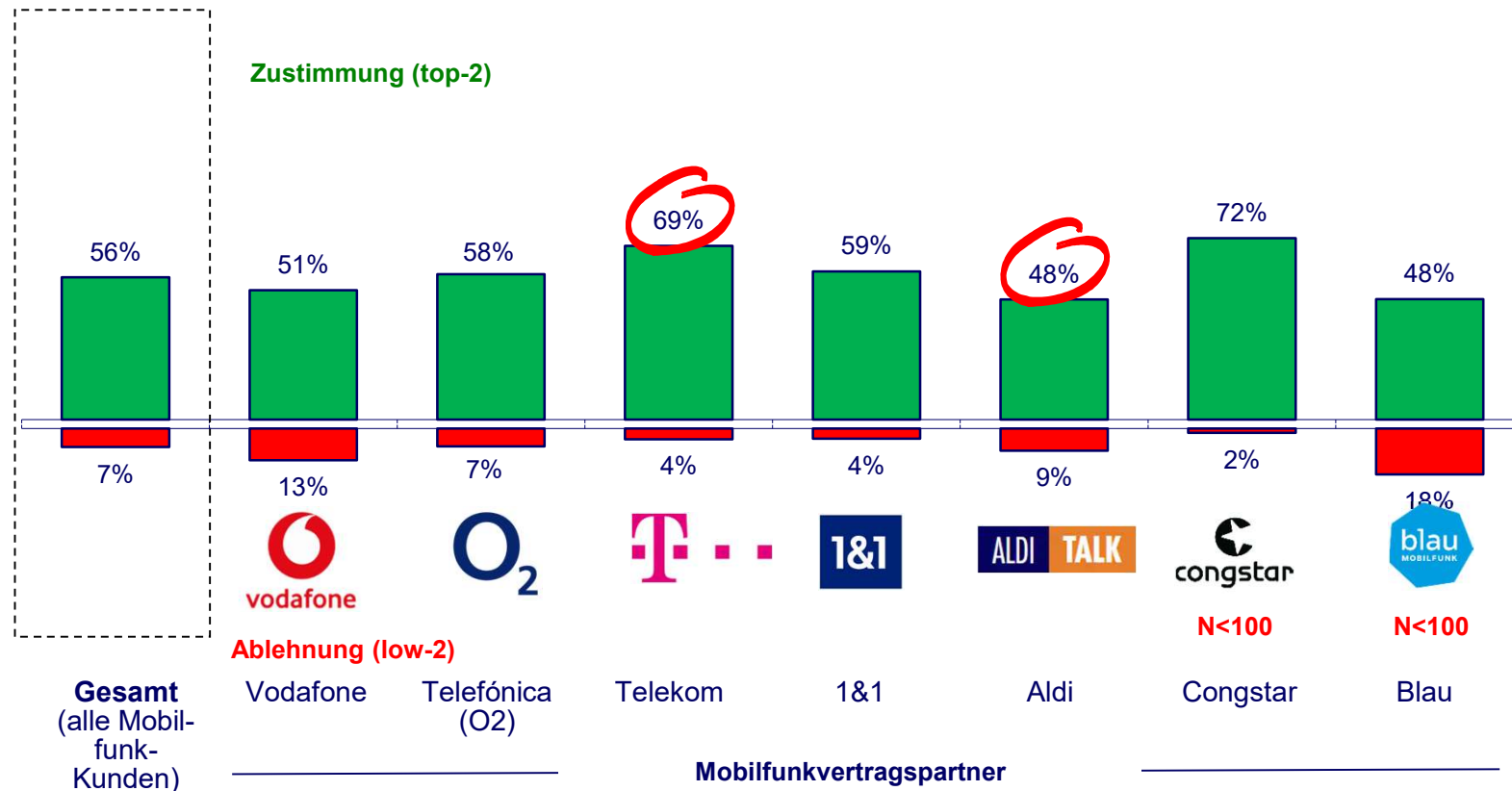


1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

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

Opinion  
TRAIN

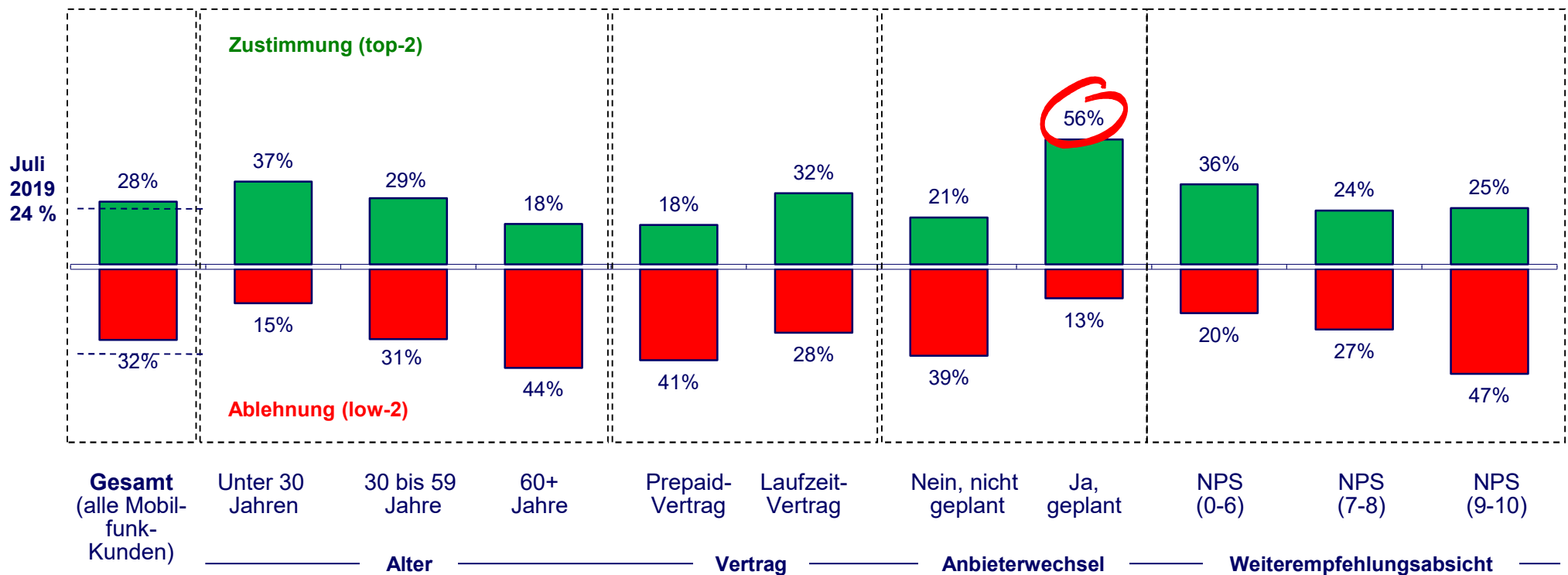
Statement-Bewertung: „Ich kann den Anbieter gut erreichen, wenn Fragen bestehen“<sup>1)</sup>



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

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

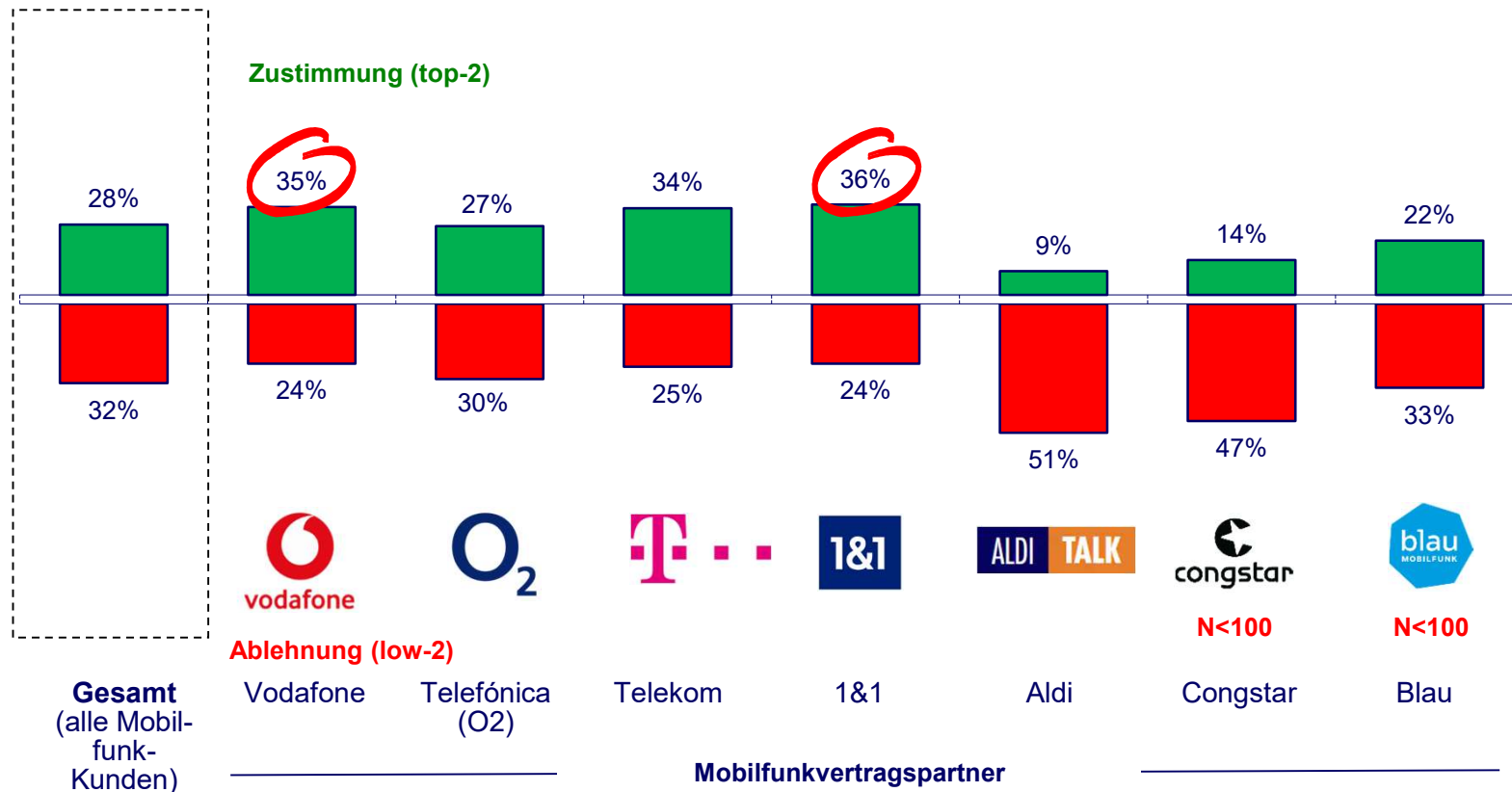
Statement-Bewertung: „Ich habe das Gefühl, dass andere Kunden einen besseren Preis bekommen haben als ich“<sup>1)</sup>



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

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

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



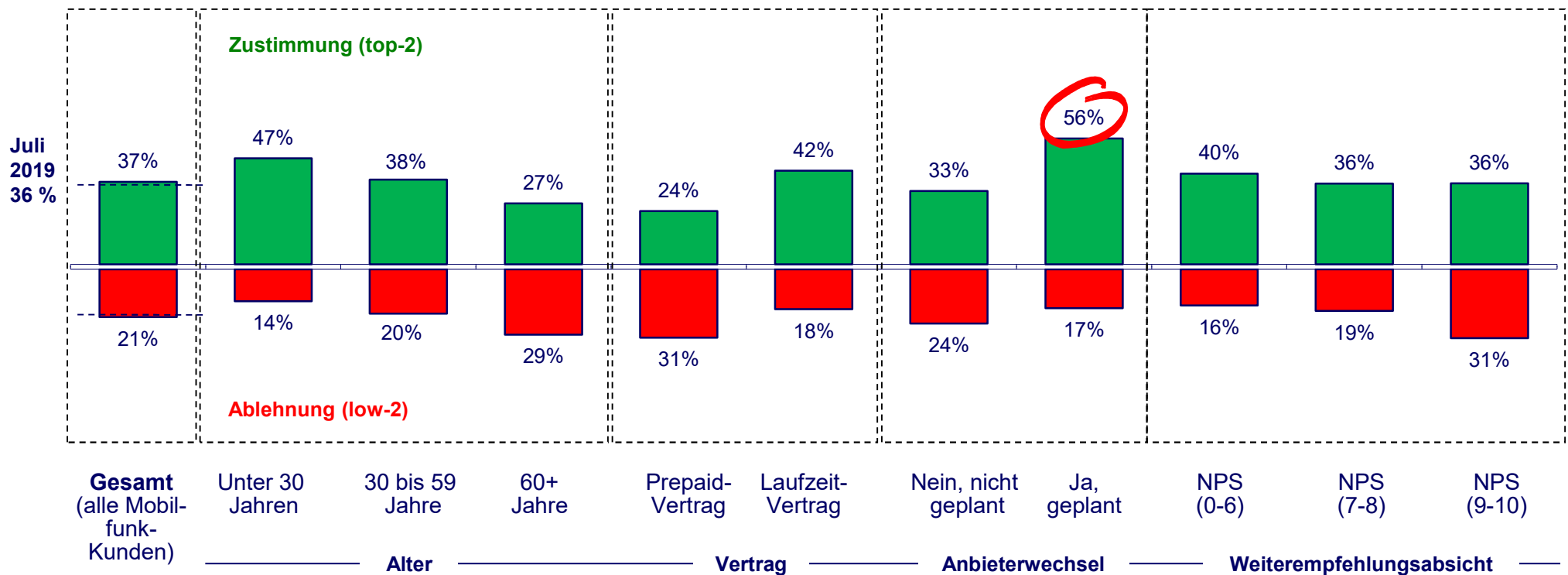
1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“



# 37 % Befragten stimmen der Aussage zu, dass bei ihrem Anbieter Neukunden besser behandelt werden als Stammkunden

Opinion  
TRAIN

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

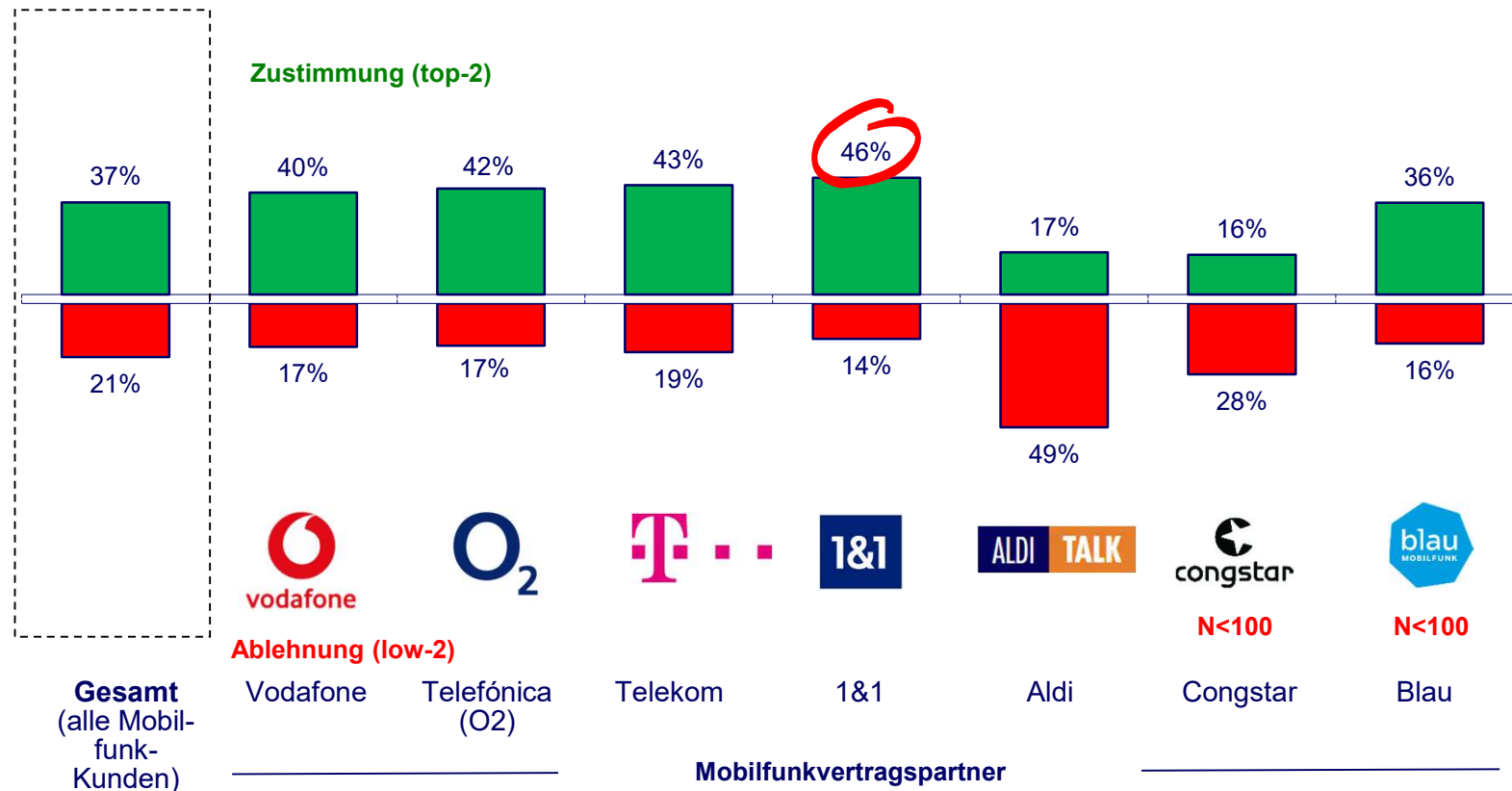


1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

# 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“<sup>1)</sup>

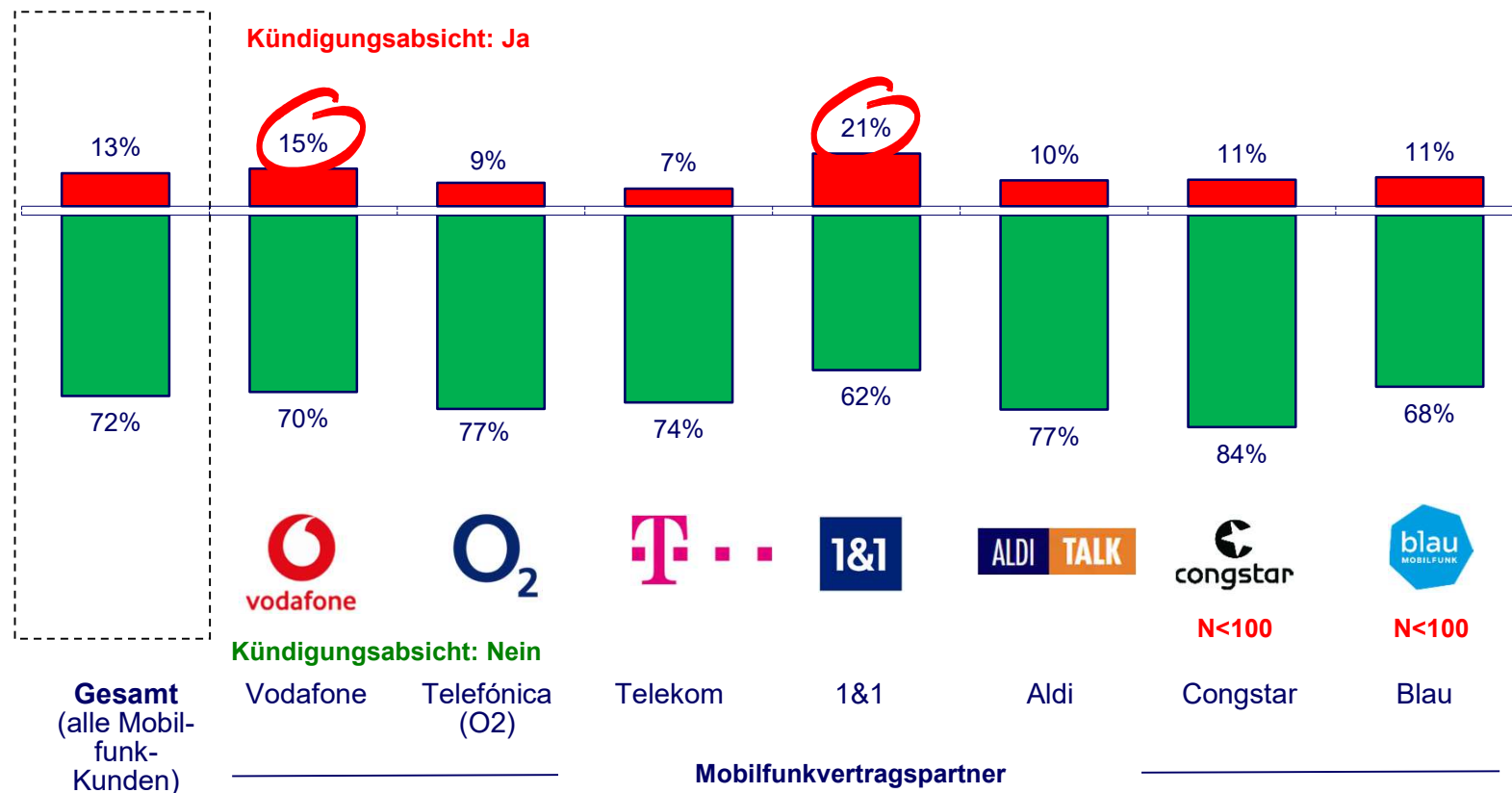


1) Wie bewerten Sie die folgenden Aussagen zu Ihrem Mobilfunkvertragspartner? Skala 1 = „Stimme sehr zu“ bis 6 = „Stimme gar nicht zu“

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

Opinion  
TRAIN

## Kündigungsabsicht nach Mobiflunkanbieter<sup>1)</sup>



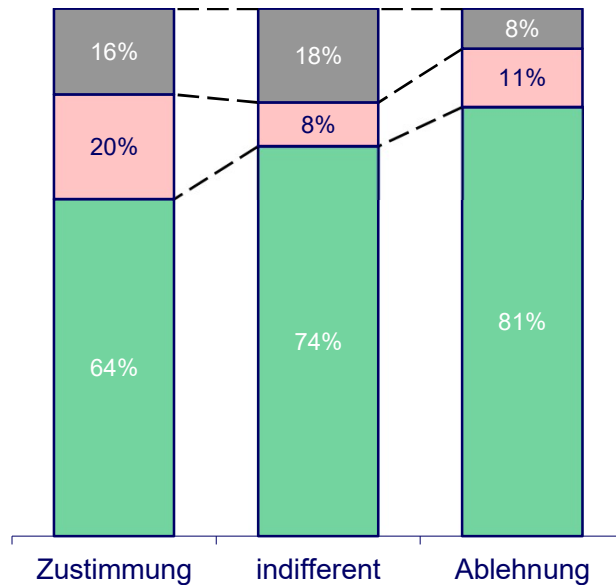
1) Beabsichtigen Sie, in den nächsten Monaten Ihren Mobifunkanbieter zu wechseln? Weiß nicht wird nicht dargestellt

Quelle: exeo Strategic Consulting AG / Rogator AG

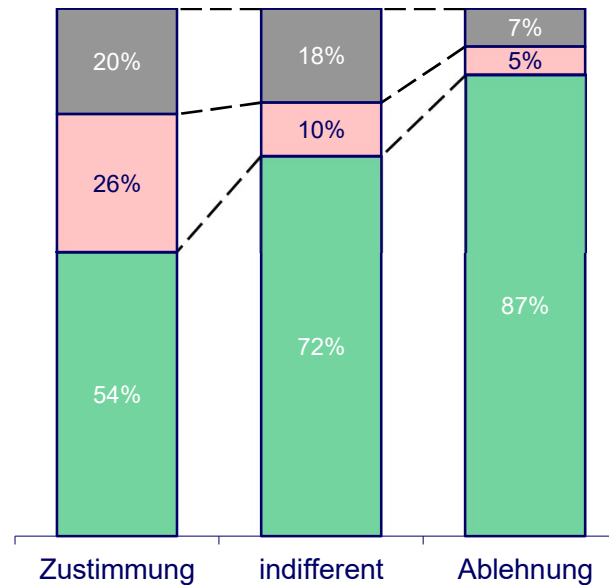
# Die Kündigungsabsicht wird getrieben durch die Wahrnehmung eines fairen Umgangs mit den Kunden

## Kündigungsabsicht nach Kundenbewertung<sup>1)</sup>

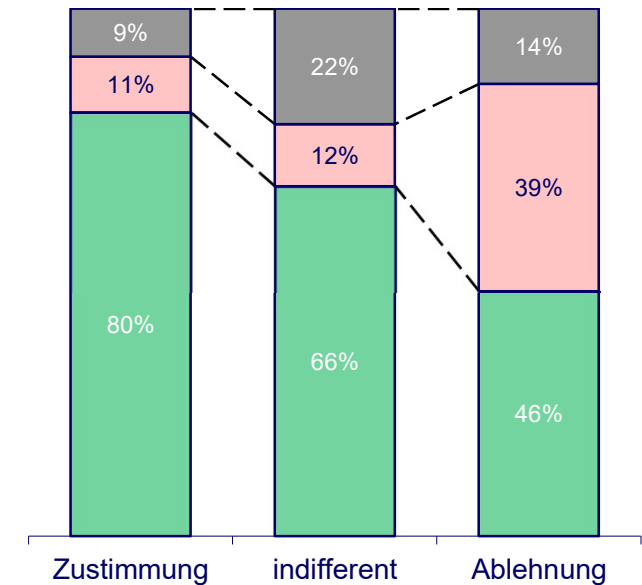
*„Bei meinem Anbieter werden Neukunden besser behandelt als Stammkunden“*



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



*„Dieser Anbieter ist sehr kundenorientiert“*



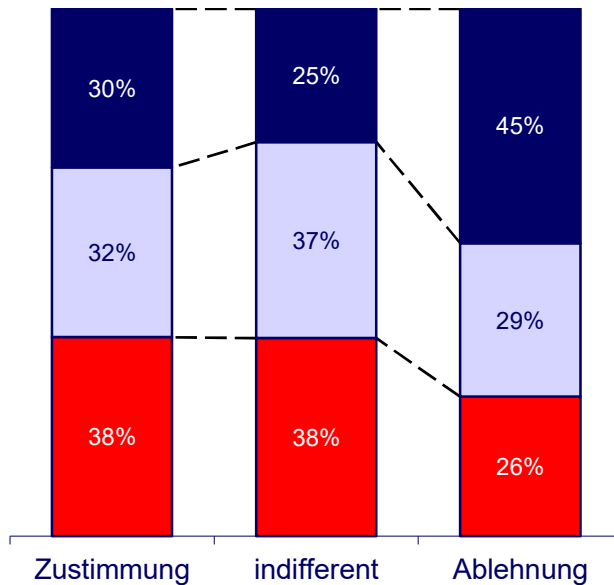
Kündigung: Nein
  Kündigung: Ja
  Weiß nicht

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“.

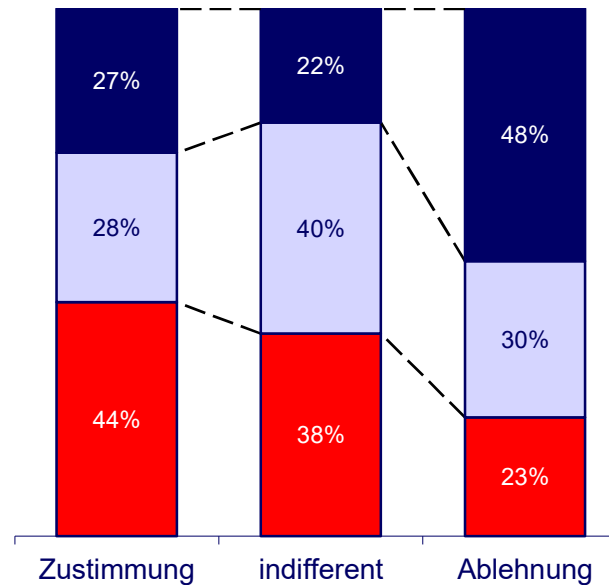
# Die Weiterempfehlungsabsicht wird getrieben durch die Wahrnehmung eines fairen Umgangs mit den Kunden

## Weiterempfehlungsabsicht nach Kundenbewertung<sup>1)</sup>

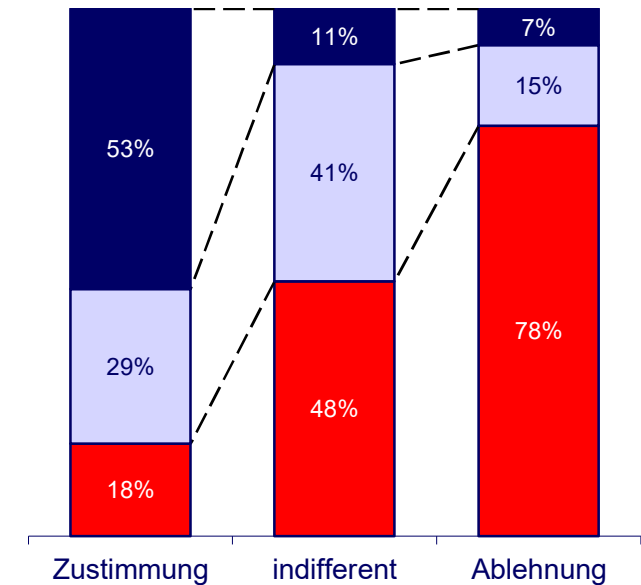
*„Bei meinem Anbieter werden Neukunden besser behandelt als Stammkunden“*



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



*„Dieser Anbieter ist sehr kundenorientiert“*



■ Promotoren ■ Indifferente ■ Detraktoren

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