



CHIP Hotline-Test: 1&1 mit Eins-a-Kundenservice

Mobilfunk-, Festnetz- und Internetanbieter sind Spitzenreiter in puncto Erreichbarkeit

München, 4. November 2015 – Wer einen Mobilfunkvertrag abschließen möchte, steht häufig vor einem Problem: Wichtige Informationen wie die Vertragslaufzeit verbergen sich im Kleingedruckten und sind nur mit viel Rechercheaufwand zu entschlüsseln. Ein Anruf bei der Service-Nummer des Anbieters kann in diesem Fall Klarheit schaffen. Doch wie gut sind diese Hotlines? Um das zu klären haben CHIP und Statista zum zweiten Mal nach 2014 den großen Hotline-Test durchgeführt. Zusammen mit dem Marktforschungsinstitut hat das Technikmagazin Service, Wartezeit, Erreichbarkeit und Transparenz der Hotlines von 169 Unternehmen aus 12 Branchen geprüft. Das Ergebnis nach sechs Wochen Testdauer, insgesamt 1.889 Interviews, 10.843 Anrufen und 20.404 Minuten in der Warteschleife: 1&1 fährt im Hotline-Test von CHIP als Mobilfunk- und als Festnetz-Anbieter beim telefonischen Kundenservice einen Doppelsieg ein.

Mobilfunk-Anbieter

Die gute Nachricht: Kein einziges Unternehmen schneidet in dieser Branche schlecht ab. Allerdings liegen die Unterschiede im Detail. Bei Aldi Talk muss der Hilfesuchende etwa mit durchschnittlich 3:55 Minuten deutlich länger warten, bis jemand den Hörer abnimmt, als bei den Mitbewerbern. Bei Simyo bemängelten die Tester den Service, der sich mit 73 von 100 möglichen Punkten lediglich in der Mittelklasse bewegt. Volle Punktzahl gab es hier für O2, während Vodafone sich bei der Wartezeit den ersten Platz sicherte. In der Gesamtwertung erklimm 1&1 das Siegertreppchen vor Blau.de (2. Platz) und T-Mobile (3. Platz). Für Fonic reichte er trotz des hervorragenden Ergebnisses in der Kategorie „Transparenz“ (100 Punkten) am Ende nur für den letzten von 15 Rängen.

Festnetz und Internet

Top-Ergebnis in den Branchen „Mobilfunk“ sowie „Festnetz und Internet“: 1&1 schafft es im Hotline-Test von CHIP zwei Mal auf Platz eins und erreicht in drei von vier Kategorien eine Bewertung der Spitzenklasse (Wartezeit 100 Punkte, Erreichbarkeit 94 Punkte, Service 91 Punkte). Nur im Bereich Transparenz hat der Anbieter Nachholbedarf. Das Unternehmen Tele 2 fällt in der Gesamtwertung leicht hinter die Konkurrenz von 1&1 zurück und landet mit den meisten Bewertungen im Mittelfeld. Punktabzug gibt es jedoch für die mit durchschnittlich 3:21 Minuten verhältnismäßig lange Wartezeit. Auffällig zudem: Tele 2 warb während des Tests mehrere Wochen mit der Ansage: „Nur diese Woche erhalten Sie Mobilfunktarife schon für 4,99 Euro“.

Das wichtigste und damit auch am stärksten gewichtete Kriterium ist der Service. So stellten die Tester diverse, produktbezogene Fragen und werteten unter anderem die Kompetenz sowie die Freundlichkeit des Service-Mitarbeiters aus. Jedes Unternehmen wurde bis zu 20 Mal angerufen. Zur Servicewertung gehören aber nicht nur die Qualitäten des Mitarbeiters, sondern auch technische Lösungen wie eine Wartezeitansage, eingespielte Werbung und der Hinweis auf eventuell anfallende Kosten des Telefonats.

Das gesamte Ergebnis aus allen 12 Branchen mit detaillierten Infografiken sowie ausführlichen Informationen zum Testverfahren finden Sie in der CHIP 12/2015. Das Magazin ist ab 6. November im Handel sowie im [CHIP Kiosk](#) erhältlich. Mit der Premium-Ausgabe erhalten Sie zudem eine Kameraabdeckung des Schweizer Unternehmens [soomz.io](#), die zuverlässig vor Hackerangriffen auf Ihre Privatsphäre schützt.

Über CHIP

Das CHIP-Magazin ist Trend-Barometer, Test-Instanz und Technik-Ratgeber für die digitale Welt. Jeden Monat erreicht es 1,88 Millionen Leser (ma 2015-II), die sich für digitale Technik begeistern – rund um PC, Home Entertainment sowie Smartphones und Tablets. Das Magazin erscheint in 14 Ländern.

Pressekontakt:

Dr. Petra Umlauf
Head of Communications
Tel.: +49 89 74642-243
E-Mail: pumlauf@chip.de