

PRESSEMITTEILUNG

Internet- und Mobilfunkanbieter im Vergleich: Klarmobil ist das unbeliebteste Unternehmen

- Teston wertet über 26.500 Nutzererfahrungen für 20 der größten Internet- und Mobilfunkanbieter in Deutschland aus
- Die Unternehmen erhalten im Schnitt nur 1,7 von 5 Sternen
- Test zur Benutzerfreundlichkeit: Vodafone und Telekom verstecken Kündigungsformulare

Berlin, 30. Januar 2020 - Für Unternehmen ist die Resonanz ihrer Zielgruppe ein wichtiger Baustein in der Entwicklung ihrer Produkte. Deutschlands größte Internet- und Mobilfunkanbieter scheinen hier jedoch noch einiges an Nachholbedarf zu besitzen. Zu diesem Ergebnis kommt die digitale User-Testing Plattform Teston (www.teston.io), die über 26.500 Trustpilot-Bewertungen für 20 der führenden Anbieter Deutschlands ausgewertet hat. Der Analyse zufolge werden die Betriebe durchschnittlich mit nur 1,7 von fünf möglichen Sternen benotet.

Mobilfunkanbieter schneiden am schlechtesten ab

Die schlechteste Bewertung des Vergleichs erhält der Mobilfunkanbieter Klarmobil. Mit durchschnittlich 1,15 von fünf Sternen aus 836 Bewertungen wird kein anderer Anbieter schlechter beurteilt. Dicht dahinter folgt Debitel auf Rang zwei: Der Anbieter wird aus 2.162 Bewertungen im Schnitt mit 1,19 Sternen ausgezeichnet. Den dritten Rang belegt Blau mit einer Benotung von 1,24. Dahinter folgen M-net sowie Otelio und Simyo mit 1,31 bzw. 1,33 Sternen.

Die besser bewerteten Anbieter

Das beliebteste Unternehmen der Untersuchung ist 1&1. Aus 9.640 Bewertungen erhält der Internet und Mobilfunkanbieter durchschnittlich 3,48 von fünf möglichen Sternen. Damit erzielt 1&1 eine doppelte so starke Auszeichnung wie alle Unternehmen im Durchschnitt. Die Konkurrenz von Vodafone (1,35), O2 (1,43) und Deutsche Telekom (1,58) schneidet zudem deutlich schlechter ab. Auf dem zweiten Platz rangiert EWE, der mit 2,82 Sternen ebenfalls vergleichsweise gut abschneidet. Den dritten Rang der Analyse belegt Lebara mit einer Benotung von 1,98.

Benutzerfreundlichkeit im Vergleich: Vodafone und Telekom verstecken Kündigungsformulare

Die schlechten Nutzerbewertungen spiegeln sich auch in der Benutzerfreundlichkeit der Webauftritte wieder. In einer qualitativen Analyse untersuchte Teston, wie leicht das Kündigungsformular bei den jeweiligen Anbietern zu finden ist. Bei Vodafone und der Deutschen Telekom werden Kunden dafür über sieben verschiedene Links, Fragen und Umstimmungsversuche geleitet, bis sie am Ziel ankommen. Etwas komfortabler ist der Vorgang bei Blau, O2, sowie 1&1 mit vier benötigten Klicks. Am leichtesten funktioniert der Ablauf bei WinSim, Debitel und Pyur, wo nur zwei Klicks benötigt werden.

Daniel Threlfall, Leiter des internationalen Marketings bei Teston, kommentiert:

“Die größten Internet- und Mobilfunkanbietern in Deutschland haben mit vielen unzufriedenen Kunden zu kämpfen. Neben fehlender Leistung wird häufig die Intransparenz auf den Webseiten der Unternehmen moniert. So hadern die Nutzer immer wieder mit dem Design sowie Struktur. Wie unser

Test ergeben hat, müssen sie sich zudem bei manchen Anbietern für Informationen zur Kündigung gerade zu durchschlagen. User-Tests schaffen hier bereits im Vorfeld Abhilfe. Mit audiovisuellen Aufzeichnungen erhalten die Entwickler bei uns sogar eine hundertprozentig transparente Resonanz.“

Alle Daten der Untersuchung finden Sie unter:

https://www.datawrapper.de/_/T3LKp/

Über Teston

Teston (teston.io) ist die Plattform für digitales User-Testing. Mithilfe des Services können Unternehmen Webseiten und Produkte online von unabhängigen Verbrauchern bewerten lassen. Das norwegische Start-up zeichnet sich durch eine exakte und zügige Probanden-Auswahl sowie einen besonders einfachen Testablauf aus. 2017 u.a. von Chris Moen und Erik Hauglid gegründet, konnte das Unternehmen seit seinem offiziellen Start im Jahr 2018 bereits internationale Konzerne wie die Schibsted Media Group gewinnen. Teston beschäftigt derzeit 18 Mitarbeiter und operiert neben seinem Hauptsitz in Oslo auch in Außenstellen in Stockholm sowie Berlin.

Weitere Informationen zum Angebot von Teston finden Sie unter: www.teston.io/de/features

Pressekontakt

Julia Trzinski | julia.trzinski@tonka-pr.com | +49.30.403647.610

Lukas von Zittwitz | lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com | +49.30.403647.605