

## Umfrage: So unzufrieden ist Deutschland mit dem Handyempfang

- **Vertragsmanager Volders befragt 1.160 Kund\*innen, die ihren Telekommunikationsanbieter wechseln, in einer internen Umfrage zum Empfang**
- **90 Prozent der Befragten klagen über Störungen beim mobilen Internet**
- **Bei O2 kündigen anteilig die meisten Verbraucher\*innen wegen "schlechten Empfangs"**

**Berlin, 10. September 2020** – Fünf Prozent aller Kündigungen 2020 bei O2 sind auf einen schlechten Empfang zurückzuführen. Wie unzufrieden die Kund\*innen von Telekommunikationsanbietern wegen solcher Störungen sind, ermittelte nun der Vertragsmanager Volders ([www.volders.de](http://www.volders.de)). Dafür befragte das Unternehmen intern und anonymisiert 1.160 Nutzer\*innen, die ihren Anbieter wechselten. Zudem wertete Volders rund 155.000 Kündigungen bei Telekom, Vodafone und O2 aus.

### **O2 weist höchsten Anteil an Kündigungen wegen schlechten Empfangs auf**

Bei einem Vergleich zwischen den drei führenden Telekommunikationsanbietern Deutschlands – O2, Vodafone und Telekom –, gehen bei O2 die meisten Kündigungen wegen Problemen mit dem Empfang ein. So war "Schlechter Empfang" für rund fünf Prozent aller Kündigungen maßgeblicher Grund. 2019 betrug der Anteil bei O2 fast sieben Prozent. Vodafone folgt mit 3,6 Prozent (2019 waren es knapp vier Prozent). Die Kündigungen wegen schlechten Empfangs bei der Deutschen Telekom liegen sowohl 2019 als auch 2020 stabil bei etwa zwei Prozent.

### **Verbraucher\*innen monieren den Empfang – vor allem auf dem Land**

Über ein Drittel der Befragten in der Umfrage von Volders kritisieren Empfangsstörungen bei ihrem Telekommunikationsanbieter, die ein bis drei Mal in der Woche auftreten. Rund zehn Prozent sagen aus, dass sie vier bis zehn Mal mit derartigen Problemen zu kämpfen haben. Knapp 15 Prozent sogar über zehn Mal pro Woche. Damit bemängeln insgesamt circa 60 Prozent der befragten Kund\*innen den Empfang.

Beim mobilen Internet sind es fast 90 Prozent, die über Beeinträchtigungen klagen. 45 Prozent der Befragten weisen darauf hin, dass sie ein bis drei Mal pro Woche Probleme mit dem Internetempfang haben. Ein Drittel gibt an, im selben Zeitraum mehr als zehn Mal keine beständige Verbindung ins World Wide Web zu haben.

Vor allem in ländlichen Regionen kommt es zu Unterbrechungen der Verbindung, das sagen rund 60 Prozent der Umfrage-Teilnehmer\*innen.

Mathias Rhode, Chief Marketing Officer von Volders, kommentiert:

*"Für ein so technologisch fortschrittliches Land wie Deutschland ist es eigentlich unabdingbar, flächendeckenden Empfang zur Verfügung zu stellen. Die Kund\*innen erwarten zurecht, Internet sowie Telefon ohne Probleme nutzen zu können. Schließlich liegen die Ausgaben für diesen Service bei mehreren hundert Euro im Jahr. Dass viele Verbraucher\*innen nicht zufrieden sind, zeigt unsere interne Umfrage deutlich. Hoffentlich ändert sich das mit dem Ausbau des 5G-Netzes in Deutschland."*

**Sämtliche Ergebnisse finden Sie auf nachfolgendem Link:**  
<https://www.volders.de/kuendigungen-wegen-empfang>

### **Über die Untersuchung**

Im Zeitraum vom 15. Juli bis 31. August 2020 befragte der Vertragsmanager Volders 1.160 Nutzer\*innen, die in dieser Zeit ihren Telekommunikationsvertrag wechselten. Die Ergebnisse wertete das Unternehmen komplett anonymisiert aus.

### **Über Volders**

Volders ([www.volders.de](http://www.volders.de)) ist der führende Vertragsmanager in Deutschland. Egal ob Kund\*innen ihre Verträge verwalten, kündigen oder sich alternative Angebote einholen möchten, Volders hilft bei jeglichen Services, Mitgliedschaften oder Dienstleistungen – von Mobilfunk- über Stromanbietern bis hin zu Versicherungen. Die Vision dahinter: Ein gutes Gefühl bei Verträgen. Das Berliner Startup wurde 2014 von Jan Hendrik Ansink gegründet und der Service Volders im November 2015 gestartet. Heute beschäftigt Volders 50 Angestellte und wird von mehr als 1.600.000 Kunden als digitaler Vertragsassistent genutzt.