



Meinungsbild Mobilfunk 2025

Auch in diesem Jahr haben wir Kunden aus Deutschland, Österreich und der Schweiz zu den Erfahrungen mit ihrem Mobilfunkanbieter befragt. Welchen Stellenwert nehmen Faktoren wie Kundenservice, Markenimage und Preisgestaltung ein? Unsere Studie liefert tiefe Einblicke in den Markt.

Der 5G-Netzausbau schreitet kontinuierlich voran, und auch für 2025 gilt es, die letzten weißen Flecken zu schließen. Ein flächendeckendes Mobilfunknetz soll bis 2026 Realität sein. Doch wie beurteilen Kunden ihren derzeitigen Mobilfunkanbieter hinsichtlich Netzabdeckung, Preis/Leistung oder Servicequalität? Um das herauszufinden, haben wir auch 2025 rund 2500 Kunden der DACH-Region zu den persönlichen Erfahrungen mit ihrem aktuellen Mobilfunkanbieter befragt – in diesem Jahr bereits zum elften Mal in Folge. Die Ergebnisse haben wir in einer Studie zusammengefasst, die tiefe Einblicke in den B2C-Mobilfunkmarkt ermöglicht.

Innerhalb unserer Befragung bilden wir vier Kategorien ab: Kundenservice, Marke/Anbieter, Netz sowie Service-App. In jeder dieser Kategorien spielen mehrere

Faktoren eine Rolle. Insgesamt haben wir 25 Einzelaspekte abgefragt, wobei jeder Teilnehmer die Leistungen seines Providers anhand einer fünfstufigen Notenskala bewerten konnte. Die dieser Auswertung zugrunde liegenden Daten beruhen auf den subjektiven Einschätzungen der Umfrageteilnehmer. Mithilfe des WPS (WEKA Promoter Score) werden die Aussagen zusammengefasst und in Punktzahlen/Noten umgerechnet.

Anbieter der DACH-Region

Zur besseren Vergleichbarkeit haben wir in Deutschland die Netzbetreiber Telekom, Vodafone, Telefónica/O2 und 1&1 sowie die Mobilfunkprovider Aldi Talk, Blau, Congstar, Freenet, Klarmobil, Lidl Connect, Otelo und sim.de getrennt ausgewertet. In Österreich sind die Netzbetreib-

er Magenta Telekom, Drei Österreich sowie A1 Telekom Austria vertreten; in der Schweiz Swisscom, Sunrise und Salt.

Ergebnisse aus Deutschland

Bei den vier deutschen Netzbetreibern gibt es in diesem Jahr einen Wechsel an der Spitze, denn 1&1 holt sich mit 114 Punkten und der Note 1,9 den Sieg des Kundenbarometers Mobilfunk 2025. Im Vergleich zum Vorjahr verbessert sich der Anbieter um 8 Punkte und verweist damit die Telekom auf Platz zwei. Platz drei im Ranking geht an Telefónica/O2 mit 97 Punkten (Note 2,0); Vodafone belegt mit 91 Punkten und der Note 2,1 den vierten Platz.

Bei den Mobilfunk Providern verteidigt Congstar seinen ersten Platz und steigert sein Ergebnis im Vergleich zu 2024 nochmals um zwei Punkte. Blau schafft es mit

115 Punkten und der Note 1,8 auf den zweiten Platz, Dritter wird Otelo mit 114 Zählern (Note 1,9). Insgesamt sind durchweg alle Ergebnisse gut.

Ergebnisse aus Österreich

Mit 110 Punkten und der Note 1,9 gewinnt Drei Österreich in diesem Jahr das Kundenbarometer Mobilfunk 2025. Der Anbieter entscheidet zwei Rubriken für sich und ist darüber hinaus Preis-Leistungs-

Sieger. Mit 109 Punkten kommt A1 Telekom Austria ins Ziel, dicht gefolgt von Vorjahressieger Magenta. Und während A1 fünf Punkte im Vergleich zum Vorjahr gutmachte, büßt Magenta acht Punkte ein.

Ergebnisse aus der Schweiz

Auch in 2025 zeichnet sich ein ähnliches Bild wie in den Jahren zuvor ab. Swisscom holt sich den Sieg im Kundenbarometer Mobilfunk B2C Schweiz, obwohl der An-

bieter ein Minus von 14 Punkten gegenüber dem Vorjahr verbuchen muss. Swisscom gewinnt drei von vier Kategorien – einzig Marke/Anbieter geht an Salt. Dieser holt im Vergleich zu 2024 sechs Punkte auf und kommt mit einem WPS von 103 auf Platz zwei. Für Sunrise reicht es in diesem Jahr mit 89 Punkten wiederholt nur für Platz drei (Note 2,1).

Alle Ergebnisse finden Sie auch online unter connect.de/3209203. **Katja Thanhofer**

Kundenzufriedenheit Mobilfunk Deutschland 2025 – Netzbetreiber

Anbieter	1&1	Deutsche Telekom	Vodafone	Telefónica/O2
Ergebnis Kundenservice	1,8 (119)	2,1 (88)	2,1 (87)	2,0 (99)
Ergebnis Marke/Anbieter	1,8 (117)	1,9 (109)	2,1 (93)	1,9 (111)
Ergebnis Netz	2,0 (104)	1,9 (114)	2,0 (99)	2,0 (95)
Ergebnis Service-App	1,8 (115)	1,9 (112)	2,2 (84)	2,2 (83)
connect Note (Punkte)	1,9 (114)	1,9 (106)	2,1 (91)	2,0 (97)

Bei den vier deutschen Netzbetreibern zeigt sich sowohl in der Bewertung der Einzelkategorien als auch im Gesamtergebnis ein positives Bild. Durchgängig alle Anbieter werden von den Kunden gut oder sehr gut bewertet. 1&1 liegt in diesem Jahr mit 114 Punkten auf Platz 1 in der Gesamtwertung und ist in drei von vier Kategorien Bestplatziertes. Die Telekom folgt knapp dahinter auf Platz 2 und hat laut Studie das beste Netz im Vergleich.

Kundenzufriedenheit Mobilfunk Deutschland 2025 – Mobilfunkprovider

Anbieter	Blau	Congstar	Otelo	Lidl Connect	sim.de	Aldi Talk	Klarmobil	Freenet
Ergebnis Marke/Anbieter	1,7 (125)	1,6 (138)	1,8 (115)	1,8 (116)	1,9 (112)	1,8 (124)	2,0 (103)	2,1 (94)
Ergebnis Netz	2,0 (103)	1,8 (124)	2,0 (104)	2,0 (103)	2,1 (85)	2,1 (94)	1,9 (105)	1,9 (109)
Ergebnis Service-App	1,8 (117)	1,7 (126)	1,8 (123)	1,8 (119)	1,8 (118)	1,8 (115)	1,9 (113)	2,0 (98)
connect Note (Punkte)	1,8 (115)	1,7 (129)	1,9 (114)	1,9 (113)	1,9 (105)	1,9 (111)	1,9 (107)	2,0 (100)

Congstar führt auch in diesem Jahr das Feld der Mobilfunkprovider an. Mit 129 Punkten und der Note 1,7 kann der Anbieter sein Ergebnis im Vergleich zu 2024 nochmals leicht steigern. Telefónica/O2-Tochter Blau erzielt einen guten zweiten Platz, Otelo schafft es mit 114 Punkten auf Platz 3. Insgesamt schneiden alle Anbieter im Feld souverän ab – kein Anbieter ist schlechter als 2,0.

Kundenzufriedenheit Mobilfunk Österreich 2025

Anbieter	A1 Telekom Austria	Magenta Telekom	Drei Österreich
Ergebnis Kundenservice	1,9 (113)	1,9 (106)	2,0 (96)
Ergebnis Marke/Anbieter	2,0 (100)	1,9 (106)	1,8 (117)
Ergebnis Netz	1,8 (122)	1,8 (122)	1,9 (113)
Ergebnis Service-App	2,0 (99)	2,0 (97)	1,9 (113)
connect Note (Punkte)	1,9 (109)	1,9 (108)	1,9 (110)

Das Ergebnis fiel mit jeweils einem Punkt Abstand mehr als knapp aus. Drei Österreich schafft es in diesem Jahr auf Platz 1 in der Gesamtwertung und verweist damit Vorjahressieger A1 auf den zweiten Rang.

Kundenzufriedenheit Mobilfunk Schweiz 2025

Anbieter	Sunrise	Swisscom	Salt
Ergebnis Kundenservice	2,2 (79)	1,9 (110)	1,9 (105)
Ergebnis Marke/Anbieter	2,0 (95)	2,0 (97)	1,9 (113)
Ergebnis Netz	2,0 (102)	1,7 (126)	1,9 (109)
Ergebnis Service-App	2,2 (80)	2,1 (89)	2,1 (86)
connect Note (Punkte)	2,1 (89)	1,9 (106)	2,0 (103)

Swisscom ist auch in diesem Jahr Sieger des Kundenbarometers Mobilfunk in der Schweiz – obwohl der Anbieter ein Minus von 14 Punkten gegenüber dem Vorjahr verbuchen muss. Platz 2 geht an Salt.

Alle Einzelnoten sind gerundet, weshalb die Gesamtnote nicht dem Mittelwert der Teilnoten entspricht. Der WPS-Score steht in Klammern.