

Schnäppchenjagd & Sicherheitsbedürfnis: So ticken deutsche Handynutzer

München, 21. Juli 2020 - Mal schauen, ob es noch etwas Besseres gibt: Jeder zweite Handynutzer, der seinen Tarif gekündigt hat, will erst mal raus aus dem Vertrag. Das zeigt eine Umfrage des Kündigungsdienstes Aboalarm. Preisbewusstsein spielt dabei eine deutlich größere Rolle als Unzufriedenheit mit der Qualität – nur 7 Prozent gaben mangelnde Netzqualität als ausschlaggebenden Kündigungsgrund an.

Während der Corona-Krise spielt hingegen das Sicherheitsbedürfnis eine größere Rolle: Aboalarm beobachtet in Zeiten der Verunsicherung einen regelrechten Treue-Trend. Seit Mitte März die ersten Corona-Maßnahmen verkündet wurden, fiel die Zahl der Kündigungen von Handyverträgen um ein Drittel. Erst mal drinbleiben und weiter telefonieren, lautet das Motto.

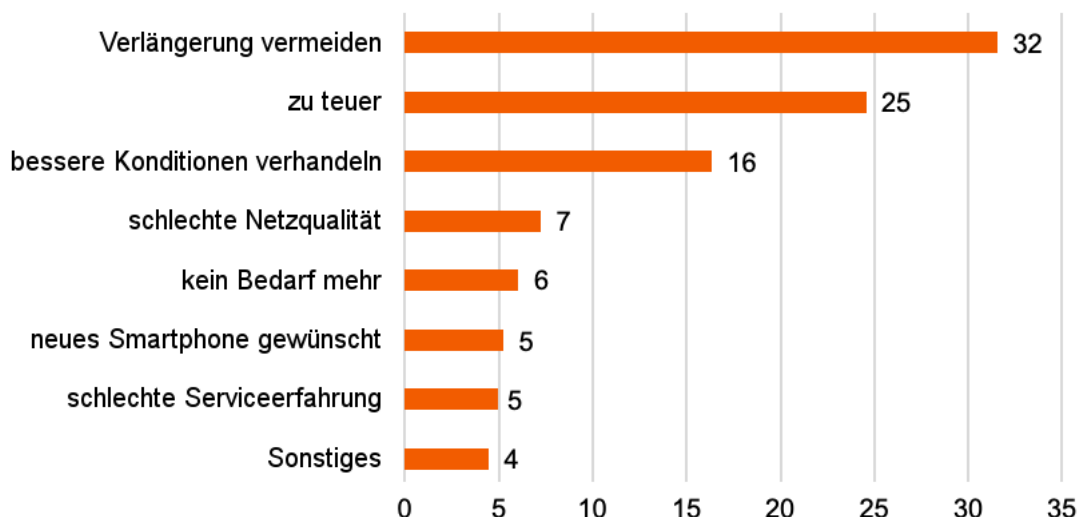
Gängige Praxis: Erst kündigen, dann neu verhandeln

Deutsche Handynutzer kündigen ihre Verträge hauptsächlich, um bessere Konditionen beim Anbieter auszuhandeln oder einer Verlängerung um ein weiteres Jahr zu entgehen. Das gaben bei der Umfrage insgesamt 48 Prozent der über 10.000 Befragten an, die zuvor ihren Handyvertrag über aboalarm.de gekündigt hatten.

„Wir beobachten, dass immer mehr Kunden ihre Verträge kündigen, ohne den Anbieter tatsächlich wechseln zu wollen. Das nennen wir strategische Kündigung“, sagt Thilo Knaupp, Geschäftsführer von Aboalarm. Denn während treue Bestandskunden oft in teuren Verträgen feststeckten, erhielten Neukunden attraktive Sonderangebote.

Das dritte Vertragsjahr ist ebenfalls von zentraler Bedeutung. „Bei Bundle-Verträgen mit Tarif und Smartphone im Paket droht nach 24 Monaten eine Kostenfalle“, so Thilo Knaupp. „Dann ist das Handy abbezahlt, die Fixkosten laufen aber weiter.“

Kündigungsgründe Handyverträge
(in %, gerundet)



aboalarm

Einfach kündigen!

Schnäppchenjagd schlägt Qualitätsbewusstsein

Preisbewusstsein ist also ein wichtiger Faktor: Zusätzliche 25 Prozent kündigten wegen ihrer Meinung nach zu hohen Preisen. Die Qualität spielt für deutsche Handynutzer hingegen eine geringere Rolle: Nur 7 Prozent gaben an, wegen geringer Netzqualität gekündigt zu haben.

„In heutigen Mobilfunktarifen gibt es mehr Leistung teilweise sogar für weniger Geld“, erklärt Thilo Knaupp. „Die mobile Internetnutzung hat sich in den letzten Jahren massiv verändert, und entsprechend verpassen die Anbieter ihren Tarifen immer mehr Datenvolumen.“ Bei dem Versuch, etwas Besseres zu bekommen, seien neben Einsparungen beim Preis also durchaus auch Leistungssteigerungen möglich.

Treue-Trend wegen Corona

Während der Corona-Krise rückt die Sorge um die Versorgungssicherheit in den Vordergrund: Wie eine Auswertung der tatsächlichen Kündigungszahlen durch Aboalarm zeigt, zeichnet sich seit Beginn der Kontaktbeschränkungen Mitte März ein regelrechter Treue-Trend ab. Das Kündigungsvolumen ging ab der Kalenderwoche 11 um 33 Prozent zurück. Insgesamt gab es zwischen Mitte März und Ende Juni fast 15 Prozent weniger Kündigungen als noch im Vorjahr.

Hinweis zur Methodik

Analysiert wurden die Kündigungsgründe für Mobilfunkverträge in den Monaten Januar, Februar und März 2020. Basis sind über 10.000 Umfragedaten der Nutzer von aboalarm.de, die nach erfolgter Kündigung über das Portal gebeten werden, genau einen Kündigungsgrund aus einer Vorauswahl zu nennen. Alle Angaben sind freiwillig. Freitextfelder wurden nicht gesondert ausgewertet.

Über die Aboalarm GmbH

Mit aboalarm (aboalarm.de) kündigen, widerrufen und verwalten Verbraucher schnell, einfach und rechtssicher ihre Verträge bei über 25.000 Anbietern – von Mobilfunk, Internet bis hin zu Kfz-Versicherung. Seit der Gründung im Jahr 2008 verschickte der Kündigungsdienst bereits über 8,5 Millionen erfolgreiche Kündigungen und bietet zusammen mit den mehrfach ausgezeichneten Apps für Android, iPhone und iPad ein geräteübergreifendes Vertragsmanagement. aboalarm ist ein B2C-Service der Aboalarm GmbH, unter deren Dach auch die B2B-Software Finlytics (finlytics.de) zu Hause ist, die Banken und Versicherern bei der Analyse von Transaktionsdaten im Bereich Vertragsmanagement hilft und für sie Kontobewegungen in qualifizierte Echtzeit-Leads übersetzt. Heute widmen sich über 40 Mitarbeiter ganz der Entwicklung der mehrfach ausgezeichneten Services und dem Ziel, dass jeder Verbraucher nur die Verträge hat, die zu ihm passen.

Pressekontakt

Felix Riesenberg
aboalarm

Telefon: +49 89 25557540

E-Mail: felix.riesenberg@aboalarm.de

Aboalarm GmbH | Buttermelcherstraße 16 | D-80469 München | www.aboalarm.de