

Telekom, Vodafone, O2 und Co: Darum kündigen Mobilfunkkunden wirklich

München, 14. September 2021 – „Verlängerung vermeiden“, „zu teuer“ oder „bessere Bedingungen verhandeln“ – für sieben von zehn Kunden, die ihren Handyvertrag kündigen, spielen Kostenfaktoren die entscheidende Rolle. Qualität von Netzverbindung (9 %) oder Kundenservice (4 %) sind deutschen Handynutzern deutlich weniger wichtig. Im Vergleich der Top-5-Anbieter zeigen sich aber auch deutliche Unterschiede: Telekom-Kunden kündigen sehr selten wegen schlechter Netzqualität, dafür überdurchschnittlich häufig wegen hoher Kosten – bei O2 verhält es sich umgekehrt. Das zeigt eine Studie des Kündigungsdienstes Aboalarm.

| Top-5-Handyanbieter: Warum Kunden kündigen | | | | | | |
|--|-------|-------|------------------|----------|---------|-------|
| Kündigungsgrund | Alle | O2 | mobilcom-debitel | Vodafone | Telekom | 1&1 |
| Verlängerung vermeiden | 30,1% | 29,8% | 37,0% | 27,9% | 24,4% | 28,7% |
| zu teuer | 24,4% | 19,3% | 23,3% | 31,7% | 39,8% | 28,3% |
| Bessere Bedingungen verhandeln | 15,4% | 19,7% | 12,1% | 15,6% | 21,0% | 12,8% |
| Schlechte Netzqualität | 8,8% | 13,6% | 5,2% | 5,8% | 1,5% | 9,3% |
| kein Bedarf mehr | 5,9% | 4,6% | 6,0% | 4,9% | 4,1% | 8,0% |
| neues Smartphone gewünscht | 5,9% | 6,3% | 5,5% | 3,5% | 4,2% | 4,1% |
| Schlechter Service | 4,4% | 3,1% | 6,3% | 6,0% | 1,9% | 3,7% |
| Sonstiges | 5,1% | 3,5% | 4,6% | 4,4% | 3,0% | 5,0% |

Quelle: Aboalarm

Top-Kündigungsgrund: 30 Prozent wollen erstmal nix wie raus

Fast jeder dritte Handy-Kündiger will primär eine automatische Verlängerung seines Vertrags vermeiden. „In Deutschland sind sogenannte Bundle-Verträge zur Finanzierung neuer Smartphones weit verbreitet. Diese Kombination aus Gerätekauf und Handyvertrag birgt oft eine Kostenfalle ab dem dritten Vertragsjahr“, erklärt Felix Riesenberg, Pressesprecher von Aboalarm.

Denn nach 24 Monaten ist das Smartphone abbezahlt. Da die Kosten dafür aber im Kombitarif stecken, laufen sie nach einer Verlängerung automatisch weiter und machen den Vertrag unnötig teuer. Kunden, die die Zweijahresfrist ihrer Bundles verstreichen lassen, zahlen monatlich bis zu 50 Euro mehr als nötig. Das ergab eine Auswertung des Vergleichsportals Verivox im April dieses Jahres. Dazu passt der zweite Top-Kündigungsgrund: Der Vertrag ist inzwischen „zu teuer“.

Strategisches Kündigen: 15 Prozent wollen bleiben – aber zu besseren Bedingungen

„Bessere Bedingungen verhandeln“ ist über alle Verträge hinweg der dritthäufigste Kündigungsgrund. „Viele Kunden wollen gar nicht den Anbieter wechseln, sondern durch die Kündigung ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis erzielen. Wir nennen das strategisches Kündigen“, erklärt Felix Riesenberg. Hintergrund ist laut Aboalarm, dass Anbieter Neukunden

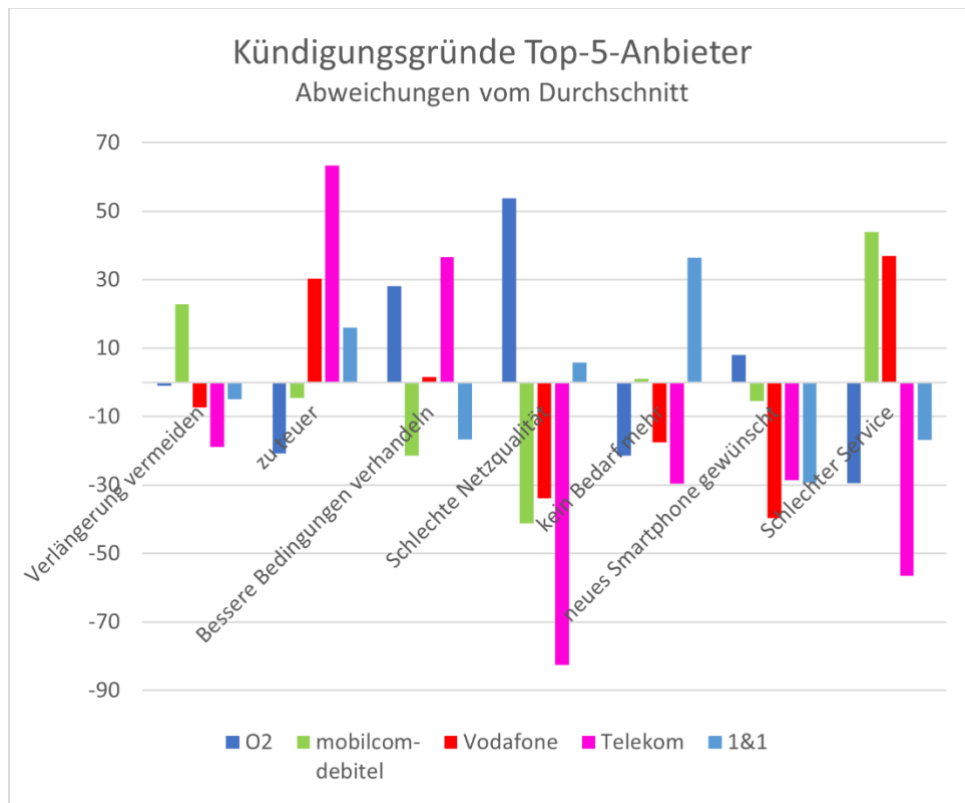
aboalarm

Einfach kündigen!

oft mit attraktiven Konditionen locken, die sie ihren Bestandskunden vorenthalten. Nach einer Kündigung würden Anbieter aber oft aktiv und versuchen, Kunden mit verbesserten Angeboten zurückzugewinnen.

Netzqualität, Service oder Kosten? Unterschiede zwischen den großen Anbietern

Im Vergleich der fünf meistgekündigten Anbieter zeigen sich sehr unterschiedliche Schwerpunkte bei den Kündigungsgründen. Telekomverträge werden deutlich seltener wegen schlechter Netzqualität (83 Prozent unter Durchschnitt) oder Unzufriedenheit mit dem Kundenservice (-57 %) gekündigt, dafür werden hohe Kosten überdurchschnittlich oft als Kündigungsgrund genannt (+63 %). O2-Kunden kündigen vergleichsweise selten wegen zu hohen Kosten (-21 %), sehr häufig dagegen wegen schlechtem Empfang (+54 %). Vodafone (+37 %) und Mobilcom-Debitel (+44 %) wird überdurchschnittlich oft ein schlechter Service attestiert.



Methodik

Für die Studie wurden rund 30.000 Kunden befragt, die seit dem 1.1.2020 über Aboalarm ihren Handyvertrag gekündigt hatten. Jeder Kunde konnte einen Kündigungsgrund aus einer Vorauswahl nennen, wahlweise auch über ein Freitextfeld. Alle Angaben waren freiwillig. Die Freitextfelder wurden nicht gesondert ausgewertet.

Über die Aboalarm GmbH

Die Aboalarm GmbH wurde 2008 gegründet und bündelt den gleichnamigen Kündigungsdienst aboalarm, die Multibanking-App Outbank sowie das B2B-Fintech Finlytics. 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 verschickte der Kündigungsdienst bereits über 8,5 Millionen erfolgreiche Kündigungen und bietet ein geräteübergreifendes Vertragsmanagement. Outbank (outbankapp.com) ist die sichere Banking-App für persönliches Finanzmanagement und bietet seinen Nutzern die Möglichkeit, Konten von über 4.000 Banken bequem an

aboalarm

Einfach kündigen!

einem Ort zu verwalten. Die B2B-Software Finlytics (finlytics.de) hilft Banken und Versicherern bei der Analyse von Transaktionsdaten im Bereich Vertragsmanagement und übersetzt für sie Kontobewegungen in qualifizierte Echtzeit-Leads. Heute widmen sich über 50 Mitarbeiter ganz der Entwicklung der mehrfach ausgezeichneten Services und dem Ziel, dass jeder Verbraucher seine Finanzen immer im Griff und nur die richtigen Verträge hat. Die Aboalarm GmbH ist ein Unternehmen der Verivox-Gruppe, die wiederum zur NuCom Group, der Commerce-Säule der ProSiebenSat.1 Media SE und gemeinsamen Investmentholding mit General Atlantic, gehört.

Pressekontakt

Felix Riesenberg

aboalarm

Telefon: +49 89 25557540

E-Mail: felix.riesenberg@aboalarm.de

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