



Erwartungen der Verbraucher an die Anbieter

Erwartungen der Verbraucher an die Anbieter
Angemessene Qualitätsstandards und günstige Tarife setzen Mobilfunkkunden heute unabhängig von ihrem gewählten Netzbetreiber voraus. 53 Prozent der Mobilfunknutzer halten eine gute Netzabdeckung für sehr oder äußerst wichtig, 85 Prozent erwarten günstige Angebote von ihrem Anbieter. Dies ist ein Ergebnis des Mobilfunkmonitors 2013. Laut der Umfrage unter annähernd 2000 repräsentativ befragten Verbraucher erfüllen mittlerweile alle Anbieter diesen Anspruch: Die Sprachqualität und Rufaufbauzeit von Telekom, Vodafone, E-Plus und O2 bewegen sich laut unabhängigen Tests mehrerer Fachzeitschriften wie Connect und COMPUTER BILD auf vergleichbar hohem Niveau. Zudem haben alle Unternehmen zuletzt massiv in den Aufbau eines hochwertigen Datennetzes investiert: Im UMTS-Standard liefern alle vier Netze in Deutschland laut Test der COMPUTER BILD inzwischen ein einheitliches Qualitätslevel. Sowohl Abdeckung als auch Geschwindigkeit sind heute kaum noch Gründe gegen einen Anbieter. Vielmehr spielen heute noch andere Kriterien eine entscheidende Rolle bei der Wahl des bevorzugten Mobilfunkunternehmens, an das sich Kunden binden wollen. Kunden einig: Mobilfunk bietet starkes Preis-/Leistungs-Verhältnis
Neben der Netzqualität haben sich im Mobilfunkmonitor mehr als die Hälfte der Mobilfunkkunden für günstige Tarife ausgesprochen. Sie sehen dies als ein Muss: 85 Prozent der Mobilfunkkunden insgesamt und 92 Prozent der Smartphone-Kunden erwarten ausdrücklich günstige Angebote. Auch diese Voraussetzung erfüllen die Anbieter inzwischen. Das Preisniveau ist bei den Mobilfunkanbietern im Vergleich zum Vorjahr spürbar gesunken: eine Folge der Einführung günstiger Allnet-Flats unter 20 Euro im Mai 2012. Entsprechend geben mittlerweile 84 Prozent der Smartphone-Nutzer an, sie seien mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ausdrücklich zufrieden.
Tempowünsche sind bereits erfüllt
Die oft intensiv als Verkaufsargument beworbene Datenübertragungs-Geschwindigkeit im Mobilfunk ist aus Sicht der Kunden deutlich weniger relevant als Preis und Netzabdeckung: Lediglich 39 Prozent der Nutzer des mobilen Internets empfinden diesen Punkt als sehr oder äußerst wichtig. Tatsächlich sind 89 Prozent der Nutzer des mobilen Internets ausdrücklich zufrieden mit der verfügbaren Geschwindigkeit.
Dieser hohe Wert resultiert aus den Ausbaumaßnahmen der vergangenen Jahre: Die Zufriedenheit wächst seit drei Jahren stetig und ist von 2012 auf 2013 um mehr als zehn Prozentpunkte gestiegen. Die meisten Mobilfunkstationen innerhalb dieser Netze wurden in den vergangenen Jahren um den UMTS-Standard HSPA+ mit Geschwindigkeiten von bis zu 42 MBit/s erweitert. Dadurch erzielen sie einen erheblichen Geschwindigkeitszuwachs gegenüber der normalen UMTS-Übertragung, die bisher Datenraten zwischen 384 kBit/s und 7,2 MBit/s erreichte (3G-Standard ohne und mit HSDPA). Der Vorteil für die Kunden: Sie können diesen Tempogewinn oft mit ihren bestehenden Endgeräten nutzen und benötigen keine neue und unter Umständen kostspielige Hardware.
Ausreichend Potenzial für zukünftige Nutzungsarten
Die Geschwindigkeit von HSPA+ ist mehr als ausreichend, um die heute üblichen mobilen Datenanwendungen komfortabel zu nutzen. Dies deckt den Bedarf der großen Mehrheit der Kunden, die kein Interesse am Feature-Wettstreit haben. Diese Gruppe legt Wert auf gute Leistung bei Anwendungen, die sie weiterbringen, für sie sinnvoll sind und Spaß machen: von E-Mail über normale Internetseiten, Onlineshopping, Nachrichtenseiten, Suchmaschinen, geografische Kartendienste bis hin zum deutlich datenintensiveren Musik- oder Videostreaming.
Geschwindigkeit und Kapazität der heute verfügbaren HSPA+-Netze reichen für diese Dienste problemlos aus. Selbst für sich erst abzeichnende, noch aufwendigere und datenintensivere Anwendungen gibt es ausreichend Puffer: Im Dualmodus ("Dual Carrier") verdoppelt sich die maximale Übertragungsgeschwindigkeit auf 42 MBit/s. Dank dieser Erweiterung wird auch das mobile Streamen von HD-Videoinhalten in Tablet-Größe in Kürze immer alltäglicher werden.
Über den Mobilfunkmonitor
Der Mobilfunkmonitor 2013 basiert auf einer bundesweiten, bevölkerungsrepräsentativen Umfrage durch TNS Infratest im Auftrag der E-Plus Gruppe. Befragt wurden 2.013 Haushalte über das CATI-Verfahren (Computer Assisted Telephone Interview). Unter den Befragten waren 1.682 Mobilfunknutzer. Die Befragung wurde im Februar 2013 durchgeführt.
E-Plus Gruppe
E-Plus-Straße 1
40472 Düsseldorf
Deutschland
Telefon: +49 (211) 448-0
Telefax: +49 (211) 448-2222
Mail: presse@eplus-gruppe.de
URL: <http://www.eplus-gruppe.de/>

Pressekontakt

E-Plus Gruppe

40472 Düsseldorf

eplus-gruppe.de/
presse@eplus-gruppe.de

Firmenkontakt

E-Plus Gruppe

40472 Düsseldorf

eplus-gruppe.de/
presse@eplus-gruppe.de

Kommunikation ist ein Grundbedürfnis der Menschen. Wir wollen zu jeder Zeit und an jedem Ort unsere Emotionen mit der Familie und Freunden teilen können, wir müssen immer und überall in der Lage sein, von unterwegs Geschäftliches abzuwickeln. Der Boom des Mobilfunks spiegelt diesen Trend eindrucksvoll wider. E-Plus hat sich auf die Fahnen geschrieben, mobile Kommunikation für seine Kunden einfach und unterhaltsam zu gestalten. Unser Slogan "Ein Plus verbindet" steht dabei für unsere Rolle, Menschen durch mobile Kommunikation miteinander zu vernetzen und ihr Leben damit zu bereichern, sprich wertvoller zu machen. Damit verbunden sind klare Markenwerte, an denen wir uns messen lassen: Wir bieten unseren Kunden Produkte an, die einfach zu verstehen sind. Wir versuchen, immer ein wenig mehr für's Geld zu bieten und liefern, was wir versprechen. Wir wollen menschlicher, sprich näher am Kunden sein und erfahren, was unsere Kunden wünschen. Und wir suchen die Herausforderung, indem wir den Markt und unsere Kunden mit innovativen Produkten überraschen. All das macht E-Plus als Marke einzigartig und erfrischend anders.