

Presseinformation

fraenk Mobilfunk-Schreckensreport 2026: Jede dritte Person mit Mobilfunkvertrag steht vor Wechselbarrieren

Köln, 25. August 2026 – Der Alltag im deutschen Mobilfunkmarkt ist für viele noch immer ein kleiner Alltags-Horror. AGBs werden kaum gelesen, Tarifvergleiche überfordern, Wechsel werden aufgeschoben oder erschwert, Zusatzleistungen ungewollt gebucht und Hotlines kosten Zeit. Gleichzeitig wächst der Wunsch nach einfachen, transparenten und digital steuerbaren Lösungen. Das zeigt der aktuelle Mobilfunk-Schreckensreport des Mobilfunkanbieters fraenk, der in Zusammenarbeit mit dem Markt- und Meinungsforschungsinstitut civey durchgeführt wurde und auf einer repräsentativen Gesamtbevölkerungsbefragung basiert.

Key-Insights:

- **Gefangen im Vertrag:** Nur 43 Prozent geben an, mit ihrem aktuellen Vertrag zufrieden zu sein und deshalb nicht wechseln zu wollen. Ein Drittel berichtet von Wechselbarrieren.
- **Eigenverantwortung:** Über die Hälfte wünscht sich eine App, um den Tarif einfach selbst zu verwalten. Das verwundert nicht: Jede dritte Person mit Hotline-Kontakt hing schon einmal 30 Minuten oder länger in der Warteschleife.
- **Zahlen für nichts:** Ein Drittel gibt an, für Leistungen zu bezahlen, die nicht genutzt werden. Drei von zehn Befragten haben sogar schon einmal unbeabsichtigt eine Zusatzleistung oder Vertragsverlängerung gebucht.
- **Blind unterschrieben:** Sieben von zehn Deutschen lesen die AGBs ihres Mobilfunkvertrags nicht oder überfliegen sie nur grob.

Frust statt Freiheit: Wechselhürden im Mobilfunkmarkt

Nur 43 Prozent der Befragten geben an, mit ihrem aktuellen Mobilfunktarif zufrieden zu sein und deshalb nicht wechseln zu wollen. Trotzdem bleibt ein Großteil. Nicht aus Überzeugung, sondern weil Vertragslaufzeiten und komplizierte Wechselprozesse den Weg versperren. Mehr als jede dritte Person berichtet von unerfüllten Wechselwünschen: Gebundene Laufzeiten (14 Prozent), als kompliziert empfundene Tarifwechsel (10 Prozent) und schlechteres Netz beim potenziellen neuen Anbieter (9 Prozent) sind die häufigsten Bremsen.

Besonders bei jungen Nutzenden zeigt sich deutlich: Nur jede fünfte Person unter 29 Jahren bleibt aus Zufriedenheit. Die anderen bleiben in ihrem Vertrag, weil ein Wechsel ihnen zu kompliziert erscheint oder einen Mehraufwand bedeuten würde.

Dazu kommen vermeidbare Kosten: Fast jede vierte Person zahlt nach eigener Einschätzung zu viel. Ein Drittel gibt an, für Leistungen zu bezahlen, die gar nicht genutzt werden, wie beispielsweise zu viel Datenvolumen. Denn laut statistischem

Bundesamt verwendet der Durchschnitt nur 10,3 Gigabyte pro Monat.¹ Drei von zehn Befragten haben schon einmal unbeabsichtigt eine Zusatzleistung oder Vertragsverlängerung gebucht - bei Jüngeren sogar fast jeder Zweite.

Verstärkt wird dieser Effekt durch komplizierte Tarifstrukturen: Sieben von zehn der Befragten lesen die AGBs ihres Mobilfunkvertrags nicht oder überfliegen sie nur grob. Dabei beachten junge Menschen (39 Prozent) die AGBs deutlich häufiger als ältere (18 Prozent), doch die Länge und Komplexität überfordern am Ende systematisch alle Altersklassen.

30 Minuten Warteschleife anstelle von zwei Klicks

Eine App für den Mobilfunkvertrag ist heute Standard. Doch für mehr als die Hälfte der Befragten geht es um mehr als nur das Einsehen von Rechnungen oder den Verbrauch des Datenvolumens: Sie wünschen sich eine App, mit der sie ihren Tarif komplett eigenständig verwalten können. Und das gilt über alle Altersgruppen hinweg. Die Realität sieht anders aus: Oft fehlt die Option der eigenständigen Tarifverwaltung in der App, sodass bei Fragen oder Änderungen nur der Umweg über den Kundenservice bleibt. Jede dritte Person mit Hotline-Kontakt hat mindestens einmal 30 Minuten oder mehr in der Warteschleife verbracht. Der Service-Kanal ist so für viele vor allem eines: eine Geduldsprobe.

Warum Vertrauen ein idealer Tarifberater ist

Wer einen neuen Mobilfunkvertrag sucht, verlässt sich auf mehrere Quellen gleichzeitig. Am häufigsten werden dafür Vergleichsportale (35 Prozent), persönliche Erfahrungen mit dem früheren Anbieter (34 Prozent) und Testberichte (30 Prozent) genutzt. Werbung hingegen spielt laut den Befragten eine untergeordnete Rolle. Besonders bemerkenswert: Jede vierte Person verlässt sich bei der Tarifwahl auf Empfehlungen von Freundinnen, Freunden oder der Familie. Persönliches Vertrauen ist in einem unübersichtlichen Markt ein entscheidender Faktor bei der Entscheidung.

Mit fraenk einfach ehrlichen Mobilfunk

„Genau hier setzt fraenk als digitaler Gegenentwurf an. Unser Ziel ist es, den Mobilfunk für unsere Kundinnen und Kunden so einfach wie möglich zu gestalten. Das bedeutet für uns, dass sowohl die Kosten als auch Tarife transparent aufgezeigt sind, flexibel den Bedürfnissen anpassbar und kündbar sind sowie rein digital gesteuert werden können – und das jederzeit. Das baut nicht nur Wechselhürden und Sorgen der Nutzenden ab, sondern ermöglicht es ihnen gleichzeitig, selbst zu entscheiden, wie und wann sie ihren Mobilfunkvertrag anpassen möchten“, sagt Frederik Motzet, Head of Product & Strategy bei fraenk.

Statt langer Vertragslaufzeiten ist der Tarif von Beginn an flexibel monatlich kündbar und lässt sich in wenigen Minuten per eSIM einrichten. Eine automatische Drittanbietersperre schützt vor unbeabsichtigten Kosten, während die Vertragsbedingungen bewusst kompakt und verständlich gehalten sind. Die Verwaltung

¹ Quelle: Destatis, https://www.destatis.de/Europa/DE/Thema/Wissenschaft-Technologie-digitaleGesellschaft/Mobile_Daten.html. Datenquelle: OECD, Indikator "Mobile data usage". Für den Vergleich lagen Daten für 24 der 27 EU-Staaten vor. Stand: 25.11.2025.

läuft komplett über die eigene App – ohne Warteschleifen und ohne Papierkram. Dieses einfache Prinzip schafft Vertrauen, das sich auszahlt: Mit dem Empfehlungsprogramm fraenk for friends können Nutzende den Tarif weiterempfehlen und sich so dauerhaft zusätzliches Datenvolumen sichern.

Über die Studie

Die in dieser Pressemitteilung verwendeten Daten basieren auf einer Online-Umfrage der Civey GmbH im Auftrag von fraenk, an der zwischen dem 30. Juni 2026 und dem 2. Juli 2026 insgesamt 5.000 Bundesbürgerinnen und Bundesbürger ab 18 Jahren teilgenommen haben. Die Ergebnisse sind repräsentativ für die deutsche Gesamtbevölkerung.

Über fraenk

fraenk ist ein digitaler Mobilfunkanbieter aus Deutschland und dabei auf das Wesentliche reduziert. fraenk ist ausschließlich über die fraenk App auf dem Smartphone buchbar, die kostenlos im Play- oder App Store heruntergeladen werden kann. Die Marke setzt auf einfache, transparente Preisgestaltung ohne langfristige Vertragslaufzeiten oder Zusatzleistungen sowie eine kundenfreundliche Steuerung per App. Ein Tarif – zwei Optionen für das Datenvolumen inklusive Allnet-Flat für Telefonie, SMS sowie EU-Roaming. fraenk ist eine Marke der Telekom Deutschland GmbH und nutzt das D1-Mobilfunknetz. Realisiert wird fraenk durch die congstar GmbH.

Pressekontakt:

hallo@presse.fraenk.de

c/o segmenta communications GmbH

Kim Laureen Tresp

fraenk@segmenta.de

+49 174 77 44 200

Internetadresse: **www.fraenk.de**