

Der fraenk Mobilfunk-Schreckensreport

Der deutsche Mobilfunkmarkt bedeutet für viele wahre Horror-Momente: Tarife, die niemand versteht. AGBs, die niemand liest. Wechselprozesse, die unnötig kompliziert sind.

Was die meisten wollen, ist klar: Mobilfunk, der einfach funktioniert. Keine Überraschungen. Kein Papierkram. Keine Geduldsprobe.

Kleingedrucktes & Warteschleifen

AGBs werden weitestgehend ignoriert:

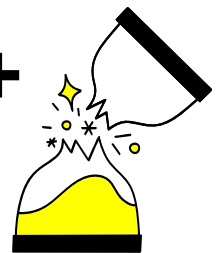
7/10

Menschen in Deutschland lesen die AGBs nicht oder überfliegen sie nur.



20 min+

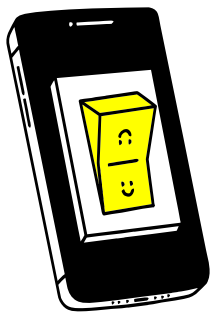
haben **mehr als 4 von 10 Mobilfunknutzenden** schon einmal in der Warteschleife ihres Anbieters verbracht.



Gebucht?
Shit!

3 von 10 Personen haben schon einmal unbeabsichtigt eine Zusatzleistung oder Vertragsverlängerung gebucht. Bei jüngeren Mobilfunknutzenden (18-29 Jahre) ist es sogar **fast jede zweite Person.**

Wechselhürden & Störfaktoren



1/3

der Befragten würden ihren Vertrag wechseln.
Ein komplizierter Wechselprozess hält sie jedoch ab.



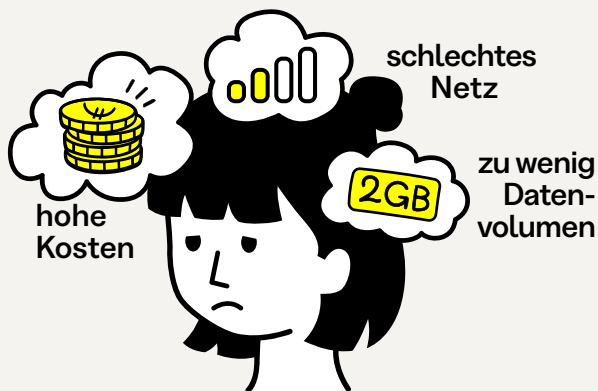
nur

43%

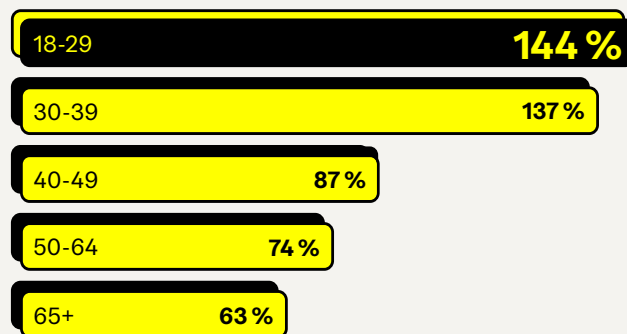
der Befragten wollen nicht wechseln, weil sie mit ihrem aktuellen Mobilfunktarif zufrieden sind.

Andere Gründe, die von einem Wechsel abhalten, sind u.a. komplizierte Wechselbedingungen und lange Vertragslaufzeiten, die Nutzende an Verträge bindet, die sie eigentlich nicht wollen.

Die größten Störfaktoren:



18- bis 39-Jährige stören überproportional viele Faktoren ihres Mobilfunkvertrags.



Erklärung: Bei der Frage, was die Befragten an ihrem aktuellen Mobilfunktarif stört, waren Mehrfachnennungen möglich. Deshalb können sich die Antwortanteile auf mehr als 100 Prozent summieren. Die jüngste Altersgruppe nannte im Schnitt mehr als einen Kritikpunkt.

App & Empfehlung

>50%

finden eine App zur eigenen Tarifverwaltung wichtig.



Jede 4.

Person vertraut bei der Tarifwahl auf **Empfehlungen von Familie & Freunden.**

