

# MOBILFUNKNER



## IM GROSSEN TEST

**W**enn in Österreich von Mobilfunkern die Rede ist, so sind oftmals die drei „Großen“, A1, Magenta und 3, gemeint. Dabei handelt es sich um drei Mobilfunkgesellschaften mit eigener Netzinfrastruktur. Allerdings gibt es noch weitere Anbieter, die zwar kein eigenes Netz betreiben, dennoch preisgünstige und attraktive Tarife im Angebot haben.

### Viel für wenig Geld

Zumeist haben diese Anbieter eine einfache Struktur mit nur wenigen, unterschiedlichen Tarifen. Dies soll nicht nur ein transparentes Erscheinungsbild liefern, sondern auch dem Kunden die

Scheu nehmen, sein Handy beim Discounter um die Ecke mit einem Tarif zu versorgen. Doch sind diese Angebote wirklich so gut, wie es uns die Werbung verspricht? Wer hat das günstigste Gesamtpaket? Wer ist der transparenteste Anbieter? Und wer kann mit einem starken Kundenservice überzeugen? Fragen über Fragen, denen wir auf den Grund gegangen sind. Auf den nächsten Seiten finden Sie eine detaillierte Übersicht, wie sich insgesamt zehn unterschiedliche Mobilfunkner in unserem großen Test geschlagen haben, wer uns überzeugen konnte und welche Anbieter noch etwas Luft nach oben haben.

### SO HABEN WIR GETESTET

Wir haben die Tariflandschaft in Österreich durchforstet und insgesamt zehn unterschiedliche Mobilfunkner auf Herz und Nieren getestet. Die Tester hatten in Sachen Preis und inkludierten Freimengen klare Anforderungen an die Anbieter. Außerdem haben wir uns den Gesamtauftritt der Mobilfunkner im Detail angesehen und deren Kundenservice-Abteilungen auf den Zahn gefühlt.



In Österreich sorgen lediglich drei Mobilfunkgesellschaften für die gesamte Netzinfrastruktur des Landes.

## DIESE ANBIETER HABEN WIR GETESTET

Zehn unterschiedliche Mobilfunkner haben wir in unserem Test auf den Zahn gefühlt. Die Anbieter haben dabei fast immer ein Kerngeschäft in einer gänzlich anderen Sparte als dem Mobilfunk, profitieren jedoch von der Bekanntheit ihres Markennamens und erzeugen so bei potenziellen Kunden ein gewisses Vertrauensverhältnis.



Das eigentliche Kerngeschäft der LIWEST ist Kabelfernsehen, welches im Großraum Linz in Oberösterreich angeboten wird.



eety ist ein Angebot des Mobilfunkers Drei. Im Jahr 2015 hat Drei eety gekauft und ihn überarbeitet an den Start gebracht.



Discounter-Riese Hofer ist mit seinem HoT-Angebot seit Jahren erfolgreich in der Mobilfunkbranche vertreten.



Die Discounter-Konkurrenz Lidl hält mit Lidl Connect dagegen und ist vor allem in Deutschland sehr beliebt.




Bob ist eine Tochtergesellschaft der A1 Telekom und bereits seit 2006 am Markt vertreten.



Tchibo ist als Konsumgüter- und Einzelhandelsunternehmen in ganz Österreich tätig.



Die Lebensmittelkette Spar bietet mit S-Budget Mobile ebenfalls einen hauseigenen Mobilfunktarif an.



Mit Spusu telefonieren Nutzer im Netz von Drei. Die Abkürzung steht übrigens für „sprechen und surfen“.



Der Getränkehersteller arbeitet in vielen Bereichen eng mit A1 zusammen, so auch beim hauseigenen Mobilfunktarif.



Yesss! wurde bis Ende 2014 über Hofer vertrieben, seit dem Start von HoT jedoch unter anderem über Märkte der Rewe-Gruppe.

## TECHNIK ERKLÄRT

Viele Abkürzungen und Fachbegriffe schwirren durch die Luft, wenn von den Mobilfunknetzen die Rede ist. Hier erklären wir die wichtigsten Begriffe.

### Was bedeutet MBit/s?

Diese Messgröße beschreibt den Datendurchsatz im Netz - wie viele Daten also pro Sekunde fließen. Ein MBit (1 Mio. Bits) entspricht 125 Kilobyte - so viel wie ein sehr kleines Foto oder eine mehrseitige Word-Datei.

### Wieviele MBit/s brauchen typische Handy-Aktivitäten?

Tätigkeit	5 MBit	10 MBit	20 MBit
Flüssiges Web-Surfen	✓	✓	✓
Musik streamen	✓	✓	✓
720p Video streamen	✓	✓	✓
1080p Video streamen	✗	✓	✓
4K-Video streamen	✗	✗	✓

### Was bringt LTE (4G)?

LTE (Long Term Evolution) hat 3G als derzeit schnellster Funkstandard abgelöst. Hier sind nicht nur die Datendurchsätze höher, das Netz reagiert auch schneller auf Anfragen.

- **Höherer Datendurchsatz**  
Mit einer LTE-Verbindung sind Geschwindigkeiten von bis zu 300 Mbit/s möglich. Mit dem langsameren UMTS (3G) nur 42,2 Mbit.
- **Schnellere Reaktionszeit**  
LTE-Netze antworten schneller auf Anfragen (z.B. Aufrufe von Webseiten).
- **Niedrigere Auslastung**  
Da nicht jeder Kunde LTE-Zugang hat, sind die Datennetze zu Spitzenzeiten weniger überlastet, also schneller.

# ERGEBNISSE IM DETAIL

Unsere zehn Mobilfunker haben wir großflächigen Tests unterzogen. Die erhobenen Daten gliedern wir in drei große Blöcke. Zunächst haben wir uns die Tarifaufwahl genau angesehen, bewerten Sortiment, aber auch Preis-Leistung. Außerdem haben wir uns in das Kleingedruckte der Provider eingesehen und zeigen auf, ob dort Kostenfallen auf die Nutzer warten. Und schließlich haben wir uns auch den Kundenservice der Mobilfunker vorgeknöpft und sind deren Qualität und Einsatzbereitschaft auf den Grund gegangen.

## DIE TESTANFORDERUNGEN

- Tarif-Beispiel 1**  
Ein Kunde sucht einen Tarif mit inkludiertem Datenvolumen von 15 GB.
- Tarif-Beispiel 2**  
Ein Kunde sucht einen Tarif, der ihm maximal zehn Euro im Monat kostet.
- Kundenservice-Beispiele**  
Jedem Mobilfunker haben wir die gleiche Zahl an E-Mails mit identischen Fragen geschickt. Selbiges gilt für die Test-Anrufe in den Kundenservice-Centern.

## FAZIT TARIFAUSWAHL

An der Tarifpalette der unterschiedlichen Mobilfunker merkt man deutlich, dass sie sich gegenseitig gut kennen und deren Angebote zumeist an den Mitbewerbern orientiert sind. So pendelt sich der Durchschnittspreis für ein Gigabyte (beim Tarif-Beispiel 1) bei etwas unter einem Euro ein. In Beispiel 2 schwanken die Preise hingegen stark. Die Internetgeschwindigkeit variiert stark, zwischen 50 und 300 Mbit/s ist jede gängige Abstufung vertreten. Telefonie und SMS sind beim ersten Beispiel entweder unlimitiert, oder aber in zumindest ausreichender Anzahl vorhanden. In Beispiel 2 finden sich hingegen keine unlimitierten Einheiten. In Sachen Roaming scheiden sich die Geister: S-Budget Mobile ermöglicht im Ausland die volle Datenmenge, während die Konkurrenz hier teils kräftige Abstufungen vornimmt oder sogar überhaupt nichts anbietet.

## 1. Tarifaufwahl 50%



Wie viele unterschiedliche Tarife werden angeboten?	20 %	4	90	3	40	3	40	4	90	3	40			2	10	4	90	23	100	4	90	4	90	
<b>Tarif 1</b>	40 %																							
Tarifkosten für ca. 15 GB Daten		14,9		13,9		14,9		14,5		13,9				24,9		14,9		9,9		14,9			14,99	
Wieviel GB sind genau enthalten?		15		20		15		15		12				30		15		15		15			15	
Kosten pro GB?	40 %	0,993	50	0,695	90	0,993	50	0,967	60	1,158	10			0,830	70	0,993	50	0,660	100	0,993	50	0,999	20	
Geschwindigkeit in MBit/s	15 %	150	80	50	10	100	50	100	50	100	50			150	80	100	50	300	100	300	100	150	80	
Freiheiten: Minuten / SMS	15 %	unlimitiert	100	1000 / 1000	70	1000	20	1500 / 1500	80	1000 / 1000	70			unlimitiert	100	1500	50	500/500	10	1000 / 500	50	1500	50	
Roaming Datenvolumen	15 %	6	80	0	10	5,6	70	5,4	50	5,2	40			10	90	15	100	3,67	30	0,75	20	5,6	70	
Extras	15 %	-	10	-	10	-	10	-	10	-	10			1*	70	-	10	2*	90	3*	80	4*	100	
<b>Bewertung Tarif 1</b>			60,5		51		42,5		52,5		29,5				79		51,5		74,5		57,5		53	
<b>Tarif 2</b>	40 %																							
Datenvolumen bei 10 Euro Tarif		5		10		8		8		8				-		8		15		8		8		
Monatliche Kosten		9,9		9,9		9,9		9,5		9,9				-		9,9		9,9		9,9		9,99		
Kosten pro GB?	40 %	1,98	20	0,99	90	1,24	70	1,19	80	1,24	70			-		1,24	70	0,66	100	1,24	70	1,25	30	
Geschwindigkeit in MBit/s	15 %	150	80	50	20	100	70	100	70	100	70			-		100	70	300	100	300	100	100	70	
Freiheiten: Minuten / SMS	15 %	500	20	1000 / 500	90	1000	30	1000 / 1000	100	1000 / 500	90			-		1500	90	500 / 500	20	1000 / 500	90	1500	90	
Roaming Datenvolumen	15 %	-	10	10	100	3,7	80	3,6	50	3,7	80			-		8	90	3,67	40	0,5	30	3,7	80	
Extras	15 %	-	10	-	10	-	10	-	10	-	10			-		-	10	5*	100	6*	80	7*	90	
<b>Bewertung Tarif 2</b>			26		69		56,5		66,5		65,5						67		79		73		26	

<b>Gesamt</b>	<b>52,6</b>	<b>Gesamt</b>	<b>56</b>	<b>Gesamt</b>	<b>47,6</b>	<b>Gesamt</b>	<b>65,6</b>	<b>Gesamt</b>	<b>46</b>			<b>Gesamt</b>	<b>56*</b>	<b>Gesamt</b>	<b>65,4</b>	<b>Gesamt</b>	<b>81,4</b>	<b>Gesamt</b>	<b>70,2</b>	<b>Gesamt</b>	<b>63,8</b>
---------------	-------------	---------------	-----------	---------------	-------------	---------------	-------------	---------------	-----------	--	--	---------------	------------	---------------	-------------	---------------	-------------	---------------	-------------	---------------	-------------

\* Bei RedBull Mobile mussten wir den „Tarif 2“ aus der Bewertung geben - der Anbieter bietet keinen Tarif um ca. 10 Euro an. Die Gewichtung wurde in diesem Fall speziell angepasst. (Die ersten beiden Kategorien kommen bei RedBull Mobile somit bereits auf 100 %)  
 1\* Unlimitiert Musik streamen / 2\* Datenmitnahme bis zu 32 GB / 3\* Datenmitnahme bis zu 30 GB + TrueBohnen 150/30 Tage / 4\* Datenmitnahme bis zu 45 GB + unlimitierte Messenger / 5\* Datenmitnahme bis zu 32 GB / 6\* Datenmitnahme bis zu 16 GB + TrueBohnen 80/30 Tage / 7\* Datenmitnahme bis zu 24 GB

## 2. Allgemein 15%



Gibt es eine App?	20 %	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100			Ja	100	Ja	100	Ja	100	Nein	10	Ja	100
Gibt es eine Bindung?	30 %	Nein	100	Nein	100	Nein	100	Nein	100	Nein	100			Nein	100	Nein	100	Nein	100	Nein	100	Nein	100
Ist die Rufnummernmitnahme möglich?	20 %	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100			Ja*	10	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100
Erhebt der Anbieter ein Aktivierungsentgelt und/oder eine Servicepauschale?	30 %	Nein/Nein	100	Nein/Nein	100	Nein/Nein	100	Nein/Nein	100	Ja/Nein	20			Ja/Ja	10	Nein/Nein	100	Nein/Nein	100	Nein/Nein	100	Nein/Nein	100
Welches Netz nutzt der Anbieter?		A1		3		Magenta		3		Magenta				A1		Magenta		3		3		A1	

<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>Gesamt</b>	<b>76</b>			<b>Gesamt</b>	<b>55</b>	<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>Gesamt</b>	<b>100</b>	<b>Gesamt</b>	<b>82</b>	<b>Gesamt</b>	<b>100</b>
---------------	------------	---------------	------------	---------------	------------	---------------	------------	---------------	-----------	--	--	---------------	-----------	---------------	------------	---------------	------------	---------------	-----------	---------------	------------

\* Für A1 und aon mobil Kunden nicht möglich. Ebenfalls nicht möglich ist sie bei Erstanmeldungen im Red Bull MOBILE Online Shop.

## FAZIT ALLGEMEIN

In dieser Kategorie haben wir uns den Gesamtauftritt der Mobilfunker angesehen. Sämtliche Anbieter überzeugen mit einer transparenten Darstellung der zu erwartenden Kosten und verzichten allesamt auf eine Bindung. Eine Rufnummernmitnahme ist überall möglich, einzig Red Bull Mobile übernimmt keine Rufnummern von A1. Acht von zehn Anbietern verzichten auf Aktivierungsentgelt und Servicepauschale, Liwest Mobil lässt sich die Aktivierung zahlen, Red Bull Mobile sogar beides. Deshalb finden sich beide Anbieter auch am Ende dieser Kategorieübersicht, während der Rest fast ausschließlich die Höchstpunktzahl erreicht hat. Tchibo Mobil verpasst aufgrund der fehlenden eigenen App die Höchstwertung.



### 3. Kundenservice 35%



Erreichbar per Mail? 5%	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100		Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100
Erreichbar per Anruf? 5%	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100		Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100	Ja	100
Zufriedenheit der Test-Mail-Antworten im Durchschnitt 30%	keine Antwort	10	Sehr gut	100	Sehr gut	100	Gut	70	Ausreichend	30		Befriedigend	40	Gut	70	Gut	70	Sehr gut	100	keine Antwort	10
Antwortdauer auf die Test-Mails 20%	keine Antwort	10	35 Stunden	40	117 Minuten	90	33 Stunden	50	47 Stunden	30		140 Minuten	80	23 Stunden	60	15 Minuten	100	9 Stunden	70	keine Antwort	10
Zufriedenheit der Test-Anrufer-Antworten im Durchschnitt 40%	Gut	60	Ausreichend	30	Mangelhaft	20	Sehr gut	100	Befriedigend	40		Gut	60	Ungenügend	10	Sehr gut	100	Sehr gut	100	Sehr gut	100
Dauer der Test-Anrufe	9 Minuten		5 Minuten		3 Minuten		3 Minuten		4 Minuten			3 Minuten		4 Minuten		3 Minuten		4 Minuten		3 Minuten	
<b>Gesamt</b>	<b>39</b>	<b>60</b>	<b>66</b>	<b>81</b>	<b>41</b>		<b>62</b>	<b>47</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>55</b>										

### Gesamtergebnis



Tarifauswahl 50 %	52,6	56	47,6	65,6	46		56	65,4	81,4	70,2	63,8
Allgemein 15 %	100	100	100	100	76		55	100	100	82	100
Kundenservice 35 %	39	60	66	81	41		62	47	91	94	55
	Das Angebot von bob orientiert sich am Mitbewerb. Negativ in Erinnerung bleiben uns hingegen die fehlenden Antworten auf unsere E-Mail-Anfragen.	Unsere schriftlichen Anliegen wurden optimal gelöst, wenngleich wir etwas länger auf Antwort warten mussten. Tariflich liegt eety im guten Mittelfeld.	HoT hat sich in Österreich mittlerweile einen Namen gemacht, diesen kann der Hofer-Tarif vor allem in der transparenten Tariflandschaft bestätigen.	Lidl Connect leistet sich keinen groben Schnitzer, ist preislich ansprechend und kommt so dank gutem Gesamtpaket auf dem Bronzerang ins Ziel.	Dem Schlusslicht unserer Auswertung werden vor allem der hohe Preis pro GB und teils nicht beantwortete Kundenserviceanfragen zum Verhängnis.		Der Preis pro GB ist zwar günstig, dennoch stehen nur zwei Tarife mit viel Datenvolumen und somit hohen Monatskosten zu buche. Platz 8 für Red Bull Mobile.	S-Budget Mobile leistet sich keine großen Schwächen und überzeugt mit starkem Roaming-Angebot. Einzig der Kundenservice ist ausbaufähig.	Der Gesamtsieger überzeugt in jeder Kategorie, hat mit 66 Cent den günstigsten Preis pro GB und kann sich auch in den anderen Kategorien behaupten.	Tchibo Mobil muss sich nur Spusu geschlagen geben, überzeugt mit gutem Kundenservice und einer klaren Tarifstruktur. Verdiente Silbermedaille!	Yesss! bietet zwar ein gutes Gesamtpaket an, das gänzliche Fehlen von Antworten auf unsere schriftlichen Fragen bringt jedoch nur Gesamtplatz vier.
<b>Gesamt</b>	<b>54,95</b>	<b>64,00</b>	<b>61,90</b>	<b>76,15</b>	<b>48,75</b>		<b>57,95</b>	<b>64,15</b>	<b>87,55</b>	<b>80,30</b>	<b>66,15</b>

**PLATZ 9**  
Mobilfunkanbieter  
bob  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

**PLATZ 6**  
Mobilfunkanbieter  
eety  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

**PLATZ 7**  
Mobilfunkanbieter  
HoT  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

**PLATZ 3**  
Mobilfunkanbieter  
LIDL  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

**PLATZ 10**  
Mobilfunkanbieter  
LIWEST mobil  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

**PLATZ 8**  
Mobilfunkanbieter  
Red Bull MOBILE  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

**PLATZ 5**  
Mobilfunkanbieter  
S-BUDGET MOBILE  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

**TESTSIEGER**  
Mobilfunkanbieter  
spusu  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

**PLATZ 2**  
Mobilfunkanbieter  
Tchibo mobil  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

**PLATZ 4**  
Mobilfunkanbieter  
yesss!  
Mobilfunk im großen SMARTPHONE-Test 2019

### FAZIT KUNDENSERVICE

Im Kundenservice-Bereich trennt sich die Spreu vom Weizen. Bei unseren Test-E-Mails bemerkten wir große Unterschiede, vor allem in der Zeitspanne, die die einzelnen Mobilfunkanbieter brauchten, um uns zu antworten. Die schnellste Antwort überhaupt brachte der Kundendienst von Tchibo Mobil auf den Weg. Gerade einmal acht Minuten vergingen, bis die Antwort auf eine der Testmails in unserem Posteingang landete. Aber auch Spusu, Red Bull Mobile und HoT schafften es, zumindest eine der Mails innerhalb von einer Stunde zu beantworten. Danach geht die Schere weit auf, teilweise warteten wir bis zu zwei Tage auf eine Antwort. Und bei bob und Yesss! blieben unsere E-Mails auch nach exakt einer Woche unbeantwortet.

Große Abweichungen gibt es auch, was die Beantwortung unserer Anliegen an der Telefonhotline betrifft. Hier haben wir vor allem bewertet, wie kompetent und hilfsbereit sich unser Gesprächspartner zeigte und ob unsere Frage nach Beendigung des Telefonats auch vollumfänglich geklärt ist. Unter dem Strich schnitt Tchibo Mobil in dieser Kategorie am besten ab, gefolgt von Spusu und Lidl Connect.

### BEWERTUNG & GEWICHTUNG

**Bewertung:** Die Sieger der jeweiligen Kategorien haben 100 Punkte bekommen. Absteigend wurden jeweils 10 Punkte weniger vergeben. Die Verlierer haben also nur noch 10 Punkte erhalten.

**Gewichtung:** Die Hauptkategorie „Tarifauswahl“ wurde mit 50 % gewichtet, die Kategorie „Allgemein“ mit 15 % und die Kategorie „Kundenservice“ mit 35 %. Die Unterpunkte der jeweiligen Kategorien wurden ebenfalls gewichtet. Genauere Details dazu finden Sie in den einzelnen Tabellen.