

## MOBILFUNK-HOTLINES

# "Wir sind wirklich die günstigsten"

Von Matthias Kremp

**HSDPA, APN, Hotspot: Nur wer die geheimen Kürzel der Mobilfunke kennt, kommt zuverlässig und schnell mit dem Handy ins Internet. Wer hingegen Hilfe und Beratung sucht, trifft bei den Hotlines der Mobilfunkunternehmen oft auf Inkompetenz und Ignoranz, wie ein aktueller Test zeigt.**

Das Internet wird mobil - oder etwa doch nicht? Nicht erst seit dem iPhone versprechen Handy-Hersteller und Mobilfunkanbieter das World Wide Web in der Westentasche. Doch der Weg dorthin kann steinig sein, gepflastert mit komplizierten Konfigurationsmenüs im Handy und verborgen hinter einer Mauer aus Fachchinesisch. Hilfe versprechen die Hotlines der Netzbetreiber. Aber lösen sie dieses Versprechen auch ein?



DPA

Warten in der Warteschleife: Wer Hilfe auf dem Weg ins mobile Web sucht, muss oft Geduld mitbringen

Im Auftrag der Fernsehzeitschrift "tv 14" hat das Deutsche Institut für Servicequalität (DISQ) die Hotlines von 17 Mobilfunkanbietern getestet. Per E-Mail, Telefon und Web-Formular wurden insgesamt 629 fingierte Anfragen gestellt. Der Themenkatalog dreht sich um alles, was für Einsteiger, aber auch Fortgeschrittene von Interesse ist. So wurde beispielsweise nach den Voraussetzungen gefragt, die ein Mobiltelefon erfüllen muss, um das mobile Internet nutzen zu können. Ein anderer Themenkomplex behandelte Fragen der Sicherheit. Dabei versuchte man etwa herauszufinden, wie sicher der Mailversand per Handy ist.

In einer weiteren Testrunde gaben sich die Tester als Interessenten aus, die entweder als Vielnutzer oder als Wenignutzer einzuordnen waren. Sie forderten von den Unternehmen Tarifangebote ein, die zu ihrem angeblichen Nutzungsprofil passen sollten.

## Teure Wartezeit

Das Ergebnis: Wer kann, ist oft besser damit beraten, kundige Freunde zu fragen, statt die meist kostenpflichtigen Hotlines zu kontaktieren. Nur dreien der 17 geprüften Unternehmen attestierten die Tester ein "Gut" für die Kompetenz der Hotline-Mitarbeiter. Im Durchschnitt reichte es nur für ein "Befriedigend". Am besten schnitt E-Plus ab, dem die Kompetenznote 1,8 zugesprochen wurde.

Bis es jedoch soweit war, dass sie überhaupt Beratung bekamen, mussten die Tester oft Geduld aufbringen - und wurden zur Kasse gebeten. Denn die meisten Hotlines sind nur über kostenpflichtige Einwahlnummern mit der Vorwahl 0180X erreichbar.

Löbliche Ausnahmen: T-Mobile und Vodafone. Beide verfügen über kostenfreie 0800er-Nummern. Das krasse Gegenbeispiel liefert Billiganbieter simply, dessen Callcenter über eine teure 0900-Nummer angerufen werden muss. Das kostet den Hilfesuchenden beim Anruf aus dem Festnetz der Telekom 1,24 Euro pro Minute.

## Anrufer als Bittsteller?

Teuer wird der Spaß spätestens dann, wenn man erst einmal in der Warteschleife versauert. In 55 Prozent der Versuche war dies der Fall. Durchschnittlich 35 Sekunden mussten die Anrufer warten, bis sie zu einem Mitarbeiter durchgestellt wurden. Extreme Ausnahmen: Bei T-Mobiles Lowcost-Sprössling Congstar meldete sich bereits nach drei Sekunden ein Mitarbeiter, bei Base mussten die Anrufer im Schnitt eineinhalb Minuten ausharren, bis sich jemand meldete.

#### SO WURDE GETESTET

Um zu aussagekräftigen Ergebnissen zu kommen, ließ das DISQ diverse Mitarbeiter über einen Zeitraum von zwei Wochen jeweils 18 fingierte Anfragen per Telefon und E-Mail an die Mobilfunkanbieter richten. Dabei wurden sowohl Fragen zu Tarifen, als auch zu technischen Problemen, Sicherheit und Vertragsdetails gestellt. Bewertet wurde nicht nur, ob es zu einer Lösung des gestellten Problems kam, sondern auch der Verlauf des Gesprächs beziehungsweise E-Mail-Austauschs. Darüber hinaus wurden die Reaktionszeiten der Hilfe-Hotlines bewertet.

Doch selbst, wenn es endlich soweit war, kam oft nur ein unbefriedigender Dialog zustande. So bewerteten zwei Drittel der Tester die Gesprächsatmosphäre als unbefriedigend. Fast die Hälfte der Anrufer empfand die Hotline-Mitarbeiter gar als unfreundlich. Noch häufiger wurde bemängelt, dass die Erläuterungen inhaltlich schwer verständlich gewesen seien.

Oft scheinen die Callcenter-Mitarbeiter selbst Schwierigkeiten mit der Thematik zu haben. "Tarife mussten oft erst von den Mitarbeitern recherchiert werden. Mehrfach wurde sogar verneint, dass es möglich ist, mit dem Mobiltelefon im Internet zu surfen", klagt die Geschäftsführerin vom Deutschen Institut für Servicequalität, Bianca Möller. Sie sieht hier die Anbieter in der Pflicht, die Callcenter-Mitarbeiter besser zu schulen.

Noch schlechter scheint es um die Bearbeitung von E-Mail-Anfragen zu stehen.

So wurde eine Viertel der an die Unternehmen verschickten Anfragen überhaupt nicht beantwortet. Lediglich Aldi Talk, O2 und Simyo reagierten wirklich auf alle Mail-Anfragen. Bei freenet hingegen versickert ein Drittel aller Mails ohne Antwort. Und selbst wenn Antworten kommen, sind diese oft unvollständig. Ein direkter Ansprechpartner wurde den Testern nie mitgeteilt, so dass sie bei Nachfragen wieder an einen anderen Berater geraten wären.

Damit stehen die Mobilfunkanbieter im Vergleich zu anderen Branchen schlecht da. "Bei anderen Tests unseres Instituts werden im Schnitt rund 15 Prozent der E-Mails nicht beantwortet", bemängelt Bianca Möller. Damit nicht genug: "Um die Anfragen zu beantworten, brauchten die getesteten Firmen mit durchschnittlich 62 Stunden doppelt so lange wie Unternehmen anderer Branchen", erläutert Möller.

#### Die Branche steht sich selbst im Weg

Doch es gibt auch Lichtblicke. So bot O2 die insgesamt beste Servicequalität im Test, überzeugte vor allem mit seiner guten Webseite. Sogar simyo, Vorreiter bei den Billiganbietern, kommt auf ein gutes Ergebnis, ebenso wie E-Plus. Niedrige Preise sind also kein generelles Zeichen für schlechte Beratungsqualität.

#### Rangliste der Mobilfunk-Hotlines

Anbieter	Telefon	E-Mail	Internet	Gesamt
<b>O2</b>	5	3	1	1
<b>E-Plus</b>	1	6	7	2
<b>simyo</b>	4	5	5	3
<b>TALKLINE</b>	3	13	2	4
<b>debitel</b>	2	11	12	5
<b>mobilcom</b>	7	15	3	6
<b>T-Mobile</b>	10	4	10	7
<b>ALDI Talk</b>	11	7	8	8
<b>BASE</b>	9	14	5	8
<b>The Phone House</b>	6	12	14	10
<b>Vodafone</b>	8	8	15	11

<b>blau.de</b>	13	1	13	12
<b>Tchibo</b>	15	10	8	13
<b>freenetMobile</b>	14	17	4	14
<b>simply</b>	12	16	10	15
<b>congstar</b>	17	2	16	16
<b>klarmobil</b>	16	9	16	17

So steht es um die Servicequalität der deutschen DSL-Anbieter: Die Zahlen geben die in den jeweiligen Kategorien belegten Plätze an. Die letzte Spalte zeigt die Rangfolge nach Gesamtbewertung - in diesen Wert gingen die Qualität der Telefon- und E-Mail-Hotlines mit jeweils 40 Prozent ein. Der Informationsgehalt des Internetauftritts wurde mit 20 Prozent gewertet.

Ausgehend von ihren eigenen Untersuchungen sieht die Managerin dennoch erhebliches Verbesserungspotenzial bezüglich der Servicequalität in der Mobilfunkbranche. Lange Wartezeiten, unfreundliche Mitarbeiter und schlechte Beratung seien eher geeignet, Interessenten abzuschrecken, statt sie die Möglichkeiten ihrer Mobiltelefone wirklich nutzen zu lassen. Dabei hat es die Branche genau darauf abgesehen, die durch Tarifschlachten siechenden Umsätze durch verstärkte Datennutzung wettzumachen.

Mit Stilblüten wie den folgenden dürfte dieses Ziel jedoch nur schwer zu erreichen sein.

*The Phone House*

**Hotline:** "Sie kommen halt nicht ins 'echte' Internet mit dem Handy."

*Simply*

**Anrufer:** "[...] ob Sie auch mobiles Internet anbieten?"

**Hotline:** "Nein."

**Anrufer:** "Das bieten Sie gar nicht an?"

**Hotline:** "Nein."

**Anrufer:** "Na, dann hat sich das ja schon erledigt."

**Hotline:** "Gut. Wiederhören."

*Simply*

**Hotline:** "Also, da ist der Tarif SimplyTen, den würde ich Ihnen auf keinen Fall empfehlen."

*Simply*

(Anrufer erfragt Tarif) **Hotline:** "Dazu muss ich Ihnen gleich sagen: Simply ist kein Anbieter für Datentransfer, da sind wir wirklich ziemlich teuer. Da werden Sie bestimmt jemanden finden, der günstiger ist."

*Simply*

**Hotline:** "Wir sind wirklich die Günstigsten!"

*Vodafone*

**Hotline:** "[...] das können Sie zu Ihrem Vertrag dazubuchen."

**Anrufer:** "Ich denke, ich brauche sowieso einen neuen Vertrag?" **Hotline:** "Ach, Sie verwirren

mich."

**Anrufer:** "Nee, Sie verwirren mich!"

**Hotline:** "Moment, ich lege Sie kurz auf Musik." (Anrufer legte nach 11 Minuten Wartezeit auf.)

*Klarmobil*

(Anrufer erfragt Auslandstarife) **Hotline:** "Gute Frage!"

*FreenetMobile*

**Hotline:** "Ich will Ihnen jetzt nichts Falsches erzählen. Sind Sie denn jetzt online?"

**Anrufer:** "Ja, ich kann da mal nachschauen."

**Hotline:** "Ja, so macht man das generell."

*FreenetMobile*

(Agent sucht die Handytarife) **Hotline:** "Das ham se schon wieder geändert hier. Ich werd bekloppt. Steht nich' mehr da, wo's mal war."

*Tchibo*

**Anrufer:** "Wie teuer ist die Flatrate?"

**Hotline:** "Also 10,95 plus der Vertragsgrundgebühr 2,95 macht insgesamt 12,95."

---

© SPIEGEL ONLINE 2007

Alle Rechte vorbehalten

Vervielfältigung nur mit Genehmigung der SPIEGELnet GmbH

---

### **Zum Thema in SPIEGEL ONLINE:**

- ▶ DSL-Service im Test: Kundendienst antwortet erst nach 42 Stunden (23.05.2007)  
<http://www.spiegel.de/netzwelt/web/0,1518,484218,00.html>
  - ▶ Telefonhotlines: Seehofer plant Gesetz gegen lange Warteschleifen (30.05.2007)  
<http://www.spiegel.de/wirtschaft/0,1518,485590,00.html>
-