



# Der beste Chatbot 2026 – Telekom, Vodafone, O<sub>2</sub> und Tchibo im Vergleich

05.06.2026 | VON: MIRIAM JACOBI

Lange Wartezeiten in Hotlines gehören der Vergangenheit an. Immer häufiger übernehmen digitale Assistenten die erste Kundenkommunikation. Wir haben die Chatbots von Telekom, Vodafone, O<sub>2</sub> und Tchibo getestet.

**E**in guter Kundenservice kann darüber entscheiden, ob aus Frust Zufriedenheit wird. Neben kompetenten Hilfestellungen spielt vor allem die Erreichbarkeit eine zentrale Rolle. Genau hier setzen Chatbots an: Sie sollen im Idealfall Anfragen unmittelbar und rund um die Uhr bearbeiten, Probleme lösen und dadurch den klassischen Support entlasten. Moderne Chatbots greifen auf umfangreiche Trainingsdaten zurück und sollen dadurch in der Lage sein, viele Anliegen automatisiert zu beantworten. Die Nutzung ist meist unkompliziert: In der Regel ist

weder eine Registrierung noch die Angabe persönlicher Daten erforderlich. Gleichzeitig sparen sich Kund:innen den Aufwand eines Anrufs inklusive Wartezeit oder das Verfassen einer E-Mail. Doch wie gut funktioniert das in der Praxis?

Unser CHIP-Testcenter hat zum zweiten Mal die digitalen Assistenten der Telekommunikationsfirmen geprüft. Neben dem „**Support**“ haben wir auch die „**Funktionen**“ der einzelnen Chatbots sowie die „**Qualität der Antworten**“ im Detail untersucht. Wie bereits im Vorjahr überzeugt die Telekom mit ihrem digitalen Assistenten

„Frag Magenta“ und erreicht mit der Note 1,25 den ersten Platz. Knapp dahinter folgt Vodafone mit seinem Chatbot „TOBi“ (Note 1,34). Mit deutlichem Abstand landen „Aura“ von O<sub>2</sub> (Note 3,19) und „Tom“ von Tchibo Mobil (Note 3,37) auf den Plätzen drei und vier.

Alle vier Chatbots bieten grundlegende Funktionen wie den Chat auf der Website und in der App sowie verschlüsselte Datenübertragung. Auch die Reaktionszeiten liegen auf einem ähnlichen Niveau. Die entscheidenden Unterschiede zeigen sich erst im Detail – insbesondere im **„Funktionsumfang“**, in der **„Qualität der Antworten“** sowie der Fähigkeit, komplexe Anliegen zu verstehen und sinnvoll zu lösen.

## Telekom „Frag Magenta“: Der beste Chatbot im Test

Der Chatbot der Telekom überzeugt vor allem durch seine sehr hohe „Antwortqualität“. In nahezu allen praxisnahen Szenarien – etwa bei Kündigungen, Rufnummermitnahmen oder SIM-Verwaltung – liefert „Frag Magenta“ schlüssige und direkt umsetzbare Antworten. Auch bei allgemeinen Fragen, beispielsweise zu Tarifen, Netzgeschwindigkeit oder Roaming, zeigt der Bot kaum Schwächen und beantwortet die meisten Anfragen präzise. Selbst in schwierigeren Situationen, etwa bei unzufriedenen Nutzerreaktionen, bleibt der Chatbot hilfreich und führt den Dialog sinnvoll weiter.

Im „Funktionsbereich“ punktet die Telekom unter anderem mit Mehrsprachigkeit, Sprachausgabe, Nutzererkennung und einer insgesamt stabilen Bedienung. Schwächen zeigen sich dagegen bei Zusatzfunktionen: Features wie Dokumentenup-

load oder vordefinierte Antwortoptionen fehlen. **Fazit:** „Frag Magenta“ ist der überzeugendste Chatbot im Test. Er ist besonders stark bei der zentralen Aufgabe, konkrete Hilfe zu liefern.

## Vodafone „TOBi“: Starker Allrounder mit kleinen Schwächen

„TOBi“ von Vodafone landet knapp hinter der Telekom, zeigt jedoch ein etwas anderes Profil. Besonders beim **„Funktionsumfang“** hat Vodafone die Nase vorn: Dokumentenupload, Spracheingabe und weitere Elemente sorgen für die umfangreichste Ausstattung im Vergleich.



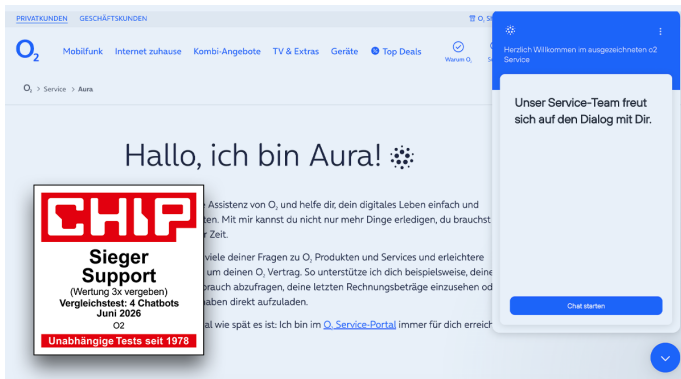
Bei der **„Antwortqualität“** leistet sich „TOBi“ allerdings einige Schwächen. So weicht der Bot bei komplexeren oder offener formulierten Fragen teilweise aus oder verweist auf allgemeine Hinweise. In unseren Testfällen zu Downloadraten waren die Antworten fehlerhaft und der Chatbot machte ein neues Thema zu Ratenzahlung auf. Im Alltag überzeugt TOBi dennoch häufig, etwa bei Serviceanfragen rund um Vertragsverwaltung oder bei Störungen, wo er strukturierte Unterstützung liefert.

**Fazit:** Der Bot „TOBi“ ist sehr gut ausgestattet und insgesamt leistungsfähig – mit leicht schwächerer Antwortqualität als der Testsieger.

## O<sub>2</sub> „Aura“: Schwächen bei Inhalten und Dialogführung

Kritischer fällt das Ergebnis für „Aura“ von O<sub>2</sub> aus. Zwar erreicht der Chatbot in vielen standardisierten Servicefällen noch ordentliche Ergebnisse – etwa bei Kündigungen oder einfachen Vertragsfragen. Das größte Problem liegt jedoch in der inhaltlichen Qualität: Bei zahlreichen Test-





fragen liefert Aura entweder unzureichende Antworten oder versteht die Anfrage nicht korrekt. Besonders auffällig ist dies bei Tarif- und Angebotsfragen sowie bei der Weiterleitung zu einem menschlichen Ansprechpartner – hier versagt der Bot komplett.

**Fazit:** „Aura“ von O<sub>2</sub> ist für einfache Anliegen brauchbar, bei komplexeren Fragen aber überfordert.

## Tchibo Mobil „Tom“: Schlusslicht mit Defiziten

Auf dem letzten Platz landet der Chatbot von Tchibo Mobil. Zwar kann „Tom“ einfache Servicefragen meist noch beantworten, insgesamt mangelt es jedoch an Dialogqualität. Häufig ver-

weist der Bot lediglich auf externe Webseiten oder Kundenportale, statt konkrete Lösungen anzubieten. Auch bei praxisnahen Aufgaben wie der SIM-Verwaltung oder bei Tarifinformationen bleiben Antworten teilweise oberflächlich.

Hinzu kommt ein eingeschränkter „Funktionsumfang“: Wichtige Features wie Chat-Neustart, Spracheingabe oder erweiterte Interaktionsmöglichkeiten fehlen.

**Fazit:** Der Chatbot erfüllt nur grundlegende Anforderungen und eignet sich eher als Einstiegs- punkt als für echte Problemlösung.

Die großen Mobilfunkanbieter zeigen, dass Chatbots im Kundenservice schon sehr leistungsfähig sein können. Besonders die Telekom setzt aktuell Maßstäbe in Sachen „Antwortqualität“. Vodafone folgt dicht dahinter mit dem besten „Funktionsumfang“ im Test. O<sub>2</sub> und Tchibo Mobil hingegen haben noch Nachholbedarf – vor allem bei der inhaltlichen Kompetenz ihrer Bots. Unterm Strich gilt: Für einfache Anliegen können Chatbots den klassischen Kundenservice oft bereits ersetzen. Bei komplexeren Problemen bleibt der Mensch aber weiterhin die bessere Wahl.

### Chatbots im Vergleich 2026

	Testsieger	2. Platz	3. Platz	4. Platz
<b>Anbieter</b>	Telekom	Vodafone	O <sub>2</sub>	Tchibo
<b>Name</b>	"Frag Magenta"	"TOBi"	"Aura"	"Tom"
<b>Gesamtnote</b>	1,25 (sehr gut)	1,34 (sehr gut)	3,19 (befriedigend)	3,37 (befriedigend)
<b>Antwortqualität (60 %)</b>	1,0	1,6	2,9	2,7
<b>Funktionen (35 %)</b>	1,8	1,0	3,9	4,5
<b>Support (5 %)</b>	1,0	1,0	1,0	2,8
<b>zum Anbieter</b>				
<b>Hinweis Bot &amp; fehlerhafte Daten</b>	ja / ja	ja / ja	ja / ja	ja / ja
<b>Englische Option</b>	ja	nein	nein	nein
<b>Verschlüsselung der Daten</b>	ja	ja	ja	ja
<b>Nutzererkennung bei Anfragen</b>	ja	ja	nein	nein
<b>Chat-Neustart-Funktion</b>	ja	ja	ja	nein



## So testet CHIP Chatbots

Für den Vergleich der digitalen Assistenten hat unser CHIP-Testcenter die Chatbots von Telekom, Vodafone, O<sub>2</sub> und Tchibo genauer untersucht. Bewertet wurden diese anhand der Dialog- beziehungsweise **"Antwortqualität"**, der **"Funktionen"** sowie des **"Supports"** mit folgender Gewichtung:

- Die **„Antwortqualität“** fließt mit **60 Prozent** am stärksten in das Gesamtergebnis ein und stellt damit das wichtigste Kriterium im Test dar. In diesem Bereich wurden zunächst die Verwaltungsoptionen überprüft. Dabei ging es unter anderem um die Frage, ob Nutzer:innen mithilfe des Chatbots Zahlungs- und Kundendaten ändern können, ob Vertragsänderungen möglich sind und wie die Rufnummernmitnahme umgesetzt wird. Zusätzlich wurde getestet, ob sich SIM-Karten aktivieren, sperren oder neu bestellen lassen, ob die Abfrage der PUK möglich ist und ob eine eSIM bestellt werden kann. Auch der Kündigungsprozess und dessen Umsetzung über den Chatbot wurden berücksichtigt. Neben den Verwaltungsoptionen spielte die Beantwortung konkreter Testfragen eine zentrale Rolle. So wurden unter anderem Fragen wie „Wie schnell sind die Downloadraten?“ gestellt und die Qualität der jeweiligen Antworten bewertet. Einen zusätzlichen Pluspunkt erhielten Chatbots, die auf ein Large-Language-Model zurückgreifen.
- Die Kategorie **„Funktionen“** geht mit **35 Prozent** in die Gesamtwertung ein. Hier wurden verschiedene Eigenschaften und Features der Chatbots untersucht. Dazu zählen Hinweise darauf, dass es sich um einen automatisierten Bot handelt und dass dadurch potenziell fehlerhafte Antworten entstehen können. Ebenfalls geprüft wurden Mehrsprachigkeit (zum Beispiel Englisch), die Möglichkeit zum Hochladen von Dokumenten, die Nutzererkennung bei Anfragen sowie die Anzeige ähnlicher Fragen. Weitere Kriterien waren ein Neustart des Chats, die Einbindung von Hilfevideos, Spracheingabe am Desktop und in der App, die Qualität der Sprachausgabe sowie die flexible Positionierung des Chatfensters. Darüber hinaus wurden auch die Datensicherheit und die Reaktionszeiten der digitalen Assistenten bewertet.
- Der **„Support“** macht **5 Prozent** der Gesamtbewertung aus. In dieser Kategorie wurde geprüft, welche Kontaktoptionen die Chatbots bieten und ob sie auch ohne bestehenden Account erreichbar sind. Als mögliche Kommunikationskanäle standen dabei die jeweiligen Webseiten oder Apps der Unternehmen, WhatsApp sowie das Telefon im Fokus.

Die Beobachtungen des CHIP-Testcenters wurden am 30. April 2026 abgeschlossen.