

Mobilfunk-Hotlines im Test 2025



Bild: © ERIK Mihayev - Shutterstock.de

Wer liefert den besten Service?

Der Kundenservice ist das Aushängeschild eines Unternehmens. Wir haben die Hotlines der deutschen Mobilfunk- und der Kollegen aus Österreich und der Schweiz unter die Lupe genommen.

Der Breitbandausbau in Deutschland gewinnt an Fahrt: Für 86 Auch der Kundenservice unterliegt einem Kulturwandel: Die Unternehmen setzen verstärkt auf künstliche Intelligenz und sind auf allen Kanälen erreichbar. Das Ziel ist klar und ehrenwert: Kundenanliegen schneller, effizienter und individueller zu bearbeiten. Gleichzeitig steigt die Erwartung an einen rund um die Uhr erreichbaren Service. Doch trotz Chat, E-Mail und Co ist die Hotline immer noch der beliebteste Anlaufpunkt, wenn Fragen zum Tarif, zur Technik, zu Diensten, zur Rechnung oder zum Smartphone auftauchen. Wie gut die Mobilfunk- in Deutschland, der Schweiz und in Österreich die Herausforderung der persönlichen Beratung meistern, klärt connect alljährlich mit einem aufwendigen Test.

Die Hotlines der deutschen Netzbetreiber im Test

Deutsche Telekom

Die Telekom ist erfolgreich im Geschäft: Dazu trägt die äußerst profunde Service-Crew bei, die auch diesmal als Sieger aus dem Rennen geht.

Bei der Telekom läuft's richtig gut: Auch 2024 erzielte der Magenta Konzern einen Rekordgewinn und verzeichnete damit das siebte Jahr in Folge einen Gewinnzuwachs auf dem europäischen Markt. Die Erfolgsmeldung kommt zum 30-jährigen Firmen-Jubiläum wie gerufen und will zugleich was heißen in der instabilen Wirtschaftslage, in der sich nicht nur der alte Kontinent bewegt. Die Strategie mit immensen Investitionen in die Infrastruktur gepaart mit innovativen Produkten wie etwa den familiengeeigneten Magenta-Mobil-Tarifen zahlt sich aus: Der Tech-Riese konnte

allein im Mobilfunk in 2024 1,63 Millionen neue Vertragskunden gewinnen und zählt mittlerweile mit 68,6 Mobilfunkanschlüssen in Deutschland, 49,7 Millionen europaweit sowie nahezu 130 Millionen Mobilfunkkunden in der USA zu den führenden Telekommunikationsfirmen weltweit.

Telekom holt sich souverän den Sieg

Doch damit gibt sich Telekom-Chef Tim Höttges nicht zufrieden und gibt die Richtung vor: „Wir wollen, dass die Rekorde von heute das Normal für morgen sind.“ Das gilt auch für den Service, der die hohen Ansprüche des ehrgeizigen Managers in Gänze erfüllt: Die Hotline zeigt sich in bester Manier, ist der Kundschaft äußerst zugewandt und geht deren Anliegen mit viel Elan an. Dabei treten die Berater und Beraterinnen von Beginn an äußerst professionell

Mobilfunk-Hotlines im Test 2025

auf, können auf Grund von genauer Bedarfsanalyse dem Kunden die passenden Tarifangeboten präsentieren und bis ins Detail erläutern, sie erklären die Funktionsweise der eSIM und MultiSIM umfangreich sowie verständlich und sind auch bei Fragen zur Technik sattelfest.

Als ein connect-Tester sich für einen schnellen Internet-Zugang für seine Zweitwohnung interessierte, wusste der Mitarbeiter aus dem Stehgreif Bescheid, nannte den geeigneten LTE-Router samt Gerätepreis und stellte die dazu passenden Datentarife ausführlich vor. Zudem hob er als Vorteil das geringe Gewicht der LTE-Speedbox 2 mit knapp über 500 Gramm hervor, die ideal fürs Camping sei, zumal der Akku über drei Stunden ohne Strom durchhält. Eine Kollegin fand beim Blick in die Vertragsdaten heraus, dass die Kundin unter ihrer Wohnadresse einen schnelleren Internet-Zugang ohne Aufpreis buchen könnte und stellte ihn nach ihrer Zustimmung auch gleich um. Einfach perfekt! Noch dazu hat die Telekom ihre ohnehin sehr gute Erreichbarkeit gesteigert: Diesmal waren bei allen Anrufen die Mitarbeitenden schon beim ersten Versuch am Apparat – und das bereits nach 36 Sekunden im Durchschnitt. Ein Top-Service rundherum!

connect SEHR GUT (469 von 500 Punkten)

Telefónica O2

Telefónica setzt auf Qualität, nicht nur bei der Netzinfrastruktur, sondern auch beim Service: Das O2-Team glänzt mit Fachwissen und schafft es vom dritten auf den zweiten Platz.

Auch Telefónica blickt auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurück: Das Betriebsergebnis stieg 2024 auf einen Rekordwert von 2,7 Milliarden Euro, parallel erhöhte sich auch die Kundenanzahl auf insgesamt 45 Millionen Mobilfunkkunden. Die Weichen für den Erfolg wurden schon vor längerer Zeit gestellt: Ähnlich wie die Telekom setzt auch Telefónica massiv auf die Verbesserung der Netzqualität, treibt den Ausbau von LTE und 5G voran und will Deutschland 2025 nahezu flächendeckend mit schnellem Mobilfunk versorgen. Insbesondere hat der Netzbetreiber die bislang unterversorgten ländlichen Regionen sowie Bahnstrecken im Fokus.

Kompetenz deutlich gestiegen

Neben der Netzqualität und attraktiven Tarifmodellen ist der exzellente Kundenservice ein Pfund im Unternehmen. Das Berater-Team agiert äußerst kundenorientiert, setzt alles daran, den Mobilfunkvertrag auf die aktuellen Kundenbedürfnisse zu optimieren und holt nach einer genauen Analyse des Nutzungsverhaltens das meiste für die Kundschaft heraus. Zudem sind die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sehr gut geschult und verfügen über ein breites Fachwissen: Auf die Frage, wie man mit einem Smartphone bezahlen kann, wurde dem Anrufer genau erklärt, welche Zahlungsmethoden es gibt, wie er in der Wallet-App seines Smartphones eine Kredit- oder EC-Karte hinterlegen kann und wie Google Pay

und Apple Pay funktionieren. Noch dazu wurde geprüft, ob seine Bank über eine eigene App verfügt. Mehr geht nicht. Dabei war der engagierte Berater nur einer unter vielen Kollegen und Kolleginnen, die mit viel Sachkenntnis und Empathie die Kundenwünsche angingen.

Der Einsatz lohnt sich: die Telefónica-Truppe verbessert sich in der relevanten Kategorie „Qualität der Aussagen“ von „gut“ auf „sehr gut“ und springt vom dritten auf den zweiten Platz. Bravo!

connect SEHR GUT (459 von 500 Punkten)

1&1

Der Netzbetreiber kann in puncto Service einmal mehr überzeugen: Die 1&1-Profis zeigen hohes Kundeninteresse und Fachkompetenz und sind zudem bestens erreichbar.

Die Montabaurer sind seit dem 8. Dezember 2023 Netzbetreiber und wollen mit dem Aufbau des eigenen Mobilfunknetzes für mehr Wettbewerb sorgen. Bislang hat 1&1 1000 5G-Antennen im eigenen Open-RAN-Netz im Betrieb, 5000 weitere Standorte sind im Aufbau. Rund die Hälfte der zwölf Millionen Mobilfunkkunden wurden auf das eigene Netz migriert, täglich kommen etwa 50.000 weitere hinzu. Im Vergleich zu den etablierten Netzbetreibern fällt das 1&1-Netz bislang überschaubar aus, doch der Newcomer beeilt sich mit dem Ausbau; um die Auflage der Bundesnetzagentur zu erfüllen: Bis 2030 muss 1&1 mindestens 50 Prozent der deutschen Haushalte mit dem eigenen 5G-Netz versorgen. Immerhin: Dank dem National-Roaming-Abkommen mit Vodafone können 1&1-Kunden dort, wo das eigene Netz nicht verfügbar ist, das Vodafone-Netz nutzen.

Kompetent und top erreichbar

Die hohen Investitionen in die Infrastruktur stellen das Unternehmen auch wirtschaftlich vor große Herausforderungen, doch der junge Netzbetreiber gewinnt weiterhin neue Kunden. Zuletzt sorgte 1&1 mit seinen Unlimited-Tarife für große Aufmerksamkeit: Zum günstigen Einstiegspreis von 9,99 Euro pro Monat steht unbegrenztes Datenvolumen zur Verfügung. Allerdings unter der Bedingung, dass nach Verbrauch des jeweiligen Inklusivvolumens wie etwa 50 GB im kleinsten Tarif, das weitere Datenvolumen in 1-GB-Schritten gratis nachgebucht werden kann. Verbraucherschützer sehen Vielnutzer mit derart umständlichen Buchungsmechanismen im Nachteil.

Doch wer auf den Preis schaut, profitiert allemal. Wer auf Service Wert legt, ebenfalls: Bei der Tarifberatung konnte die Hotline das spezielle Unlimited-Tarifmodell verständlich erklären, ging auch jeglichen Nachfragen nicht aus dem Weg, sondern antwortete sachkundig und ausführlich und schaffte es anhand von Preisbeispielen die Vorteile anschaulich zu benennen.

Auch sonst legte der Kundenservice eine hohe Professionalität an dem Tag, wusste bei Fragen zu Diensten und Technik sehr gut Bescheid. Einige wenige waren leicht überfordert: Bei der Frage, wozu eine Drittanbietersperre dient, wurde der Anrufer in die

Mobilfunk-Hotlines im Test 2025

Warteschleife gesetzt um nach einiger Zeit zu erfahren, dass die 0900-Rufnummern bei ihm gesperrt wurden. Dass die Kundschaft dem erst zustimmen muss, hat der Mitarbeiter wohl vergessen. Sehr gut: Das 1&1-Team war im Test schon beim ersten Anrufversuch zu 100 Prozent erreichbar.

connect **SEHR GUT** (452 von 500 Punkten)

Vodafone

Der Aufwärtstrend hält an: Die Düsseldorfer steigern weiterhin ihre Beratungsqualität, sind besser erreichbar und schneller dran. Dafür gibt's diesmal bei der Endnote „sehr gut“ statt „gut“.

Die deutsche Tochter des britischen Tech-Riesen sieht sich mit erheblichen Herausforderungen konfrontiert: Nachdem 2024 bedingt durch den Wegfall des Nebenkostenprivilegs die Kundenanzahl sowie der Umsatz in der Festnetzsparte stark gesunken ist, setzt der Netzbetreiber auf Modernisierung und Glasfaserausbau beim Festnetz und geht dazu eine Partnerschaft mit Telekom ein. Auch im Mobilfunk treibt Vodafone den 5G-Ausbau voran und arbeitet konsequent an der Weiterentwicklung des Standards: Als erster Netzbetreiber hat Vodafone 5G Standalone großflächig freigeschaltet. Das eigenständige 5G-Kernnetz kommt ohne LTE aus und ermöglicht so extrem niedrige Latenzzeiten sowie hohe Datenraten.

In allen Kategorien zugelegt

Auch sonst bleibt der Mobilfunkbereich stabil: Vodafone konnte hier letztes Jahr neue Kunden gewinnen und hat nun rund 30 Millionen in der Kartei. Trotz Zuwachs leidet die Servicequalität nicht, im Gegenteil: Das Vodafone-Team geht mit viel Eigeninitiative die Kundenanfragen an. So wird bei der Tarifberatung nicht einfach das Produktportfolio heruntergerasselt, sondern es wird zunächst der Bedarf ermittelt, um der Kundschaft ein maßgeschneidertes Angebot zu präsentieren. Dabei setzen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen die Klientel nicht unter Druck, sondern hören geduldig zu und bieten auch einen Rückruf an, falls weitere Fragen im Nachhinein aufkommen sollten.

Auch sonst ist die Vodafone-Truppe äußerst freundlich und hilfsbereit: Bei der Frage, wie man Datenvolumen sparen kann, klärte ein Berater den connect-Tester genau darüber, auf wie viele Daten etwa Musikstreaming-Dienste wie Spotify oder Youtube-Clips verschlingen und gab ihm eine Schritt-für-Schritt-Einweisung, wie er bei seinem Smartphone in den Einstellungen sehen kann, welche Apps besonders viele Daten verbrauchen. So ein repektvoller Umgang steigert die Kundenzufriedenheit. Unterm Strich: Vodafone konnte sich in allen Testkategorien verbessern und schneidet diesmal mit 17 Punkten plus bei der Gesamtpunktzahl mit „sehr gut“ ab. Weiter so!

connect **SEHR GUT** (432 von 500 Punkten)

Die Hotlines der deutschen Netzbetreiber				
Anbieter	Deutsche Telekom	Telefónica O2	1&1	Vodafone
Festnetz-Hotline	0800 33 02202	089 787 979 400	0721 96 00	0800 172 1212
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	Mo-Fr 7-20 Uhr Sa 10 bis 18 Uhr	0-24 Uhr	0-24 Uhr
Kosten	kostenlos	gemäß den Tarifkonditionen	kostenlos ²	kostenlos
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	2202	55222	0721 96 00	1212
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos ²	kostenlos
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50	50
davon geführte Gespräche	50	50	50	50
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	6:19	3:47	5:10	3:53
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)	0:36	2:13	1:32	2:03
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems / Bandansage (Minuten)	0:21	1:39	0:46	1:26
Ende des Sprachdialogsystems / Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:15	0:35	0:46	0:37
TESTERGEBNISSE				
Punkte Erreichbarkeit (maximal 100)	überragend (100)	überragend (98)	überragend (100)	sehr gut (94)
Punkte Wartezeit (maximal 35)	überragend (34)	gut (28)	sehr gut (32)	gut (29)
Punkte Sprachdialogsystem (maximal 15)	überragend (15)	sehr gut (13)	überragend (14)	sehr gut (13)
Punkte Freundlichkeit (maximal 25)	überragend (24)	überragend (24)	sehr gut (23)	sehr gut (23)
Punkte Qualität der Aussagen (maximal 325)	sehr gut (296)	sehr gut (296)	sehr gut (283)	gut (273)
connect	URTEIL	469	452	432
	max. 500	sehr gut	sehr gut	sehr gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme inklusive der Anrufe, bei denen statt einem Sprachdialogsystem nur eine Bandansage vorgeschaltet war. ² Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos.

connect
TESTSIEGER

Mobilfunk-Hotlines im Test 2025

Die Hotlines der deutschen Mobilfunkanbieter im Test

SIM24

Die 1&1-Gruppe startete Anfang Juni mit der neuen Mobilfunkmarke SIM24 und setzt vor allem auf Tiefstpreise: So sind für unter 15 Euro pro Monat im Tarif „Allnet-Flat“ eine Sprach- und SMS-Flat sowie 90 GB Datenvolumen mit bis zu 100 Mbit/s via 5G inklusive. Da kostete die hippe Dubai-Schokolade bis vor kurzem noch mehr. Wer nun glaubt das bei solchen Niedrigpreisen der Service auf der Strecke bleibt, irrt sich gewaltig: Der Newcomer legt eine Performance nieder, die sich sehen lassen kann und führt aus dem Stand die Riege an. Das Beraterteam arbeitet schnell und effizient, kann die Fragen zu Tarifen, Roaming oder Mobiles Payment umgehend und souverän beantworten. Darüber hinaus geizt die Service-Crew nicht mit Tipps zum Einsparen von Datenvolumen und geht rundum versiert die Kundenbelange an. Zudem ist der Kundenservice nicht nur fachlich spitzenmäßig, sondern hebt sich auch mit einer klaren und verständlichen Kommunikation positiv hervor. Meisterlich!

connect **ÜBERRAGEND** (488 von 500 Punkten)

Lidl

Auch die Lebensmittel-Kette Lidl kann Service, was der Zweitplatzierte auch beim diesjährigen Test eindrucksvoll demonstriert: Der Mobilfunk-Discounter konnte vor allem in der wichtigsten Testkategorie „Qualität der Aussagen“ wertvolle Punkte dazugewinnen. Die Investitionen in Service zahlen sich aus.

connect **SEHR GUT** (459 von 500 Punkten)

Tchibo

Tchibo setzt auf guten Kaffee, bezahlbare Mobilfunktarife und kann auch mit sehr gutem Service dienen. Der Filialen-Betreiber konnte in allen Testkategorien zulegen und sprang vom fünften auf den dritten Platz. Daumen hoch!

connect **SEHR GUT** (452 von 500 Punkten)

Aldi

Der Handelsriese zeigt sich trendbewußt und trifft mit seinen erst kürzlich eingeführten Unlimited-Tarifen wieder mal den Nerv der preisbewußten Smartphone-Nutzer. Doch auch der Kundenservice trägt zur hohen Kundenzufriedenheit bei: Das aufgeweckte Team liefert auch abseits von Tarifen eine sehr gute Beratung und konnte seine Leistung diesmal noch steigern. Davon profitiert die Kundschaft allemal.

connect **SEHR GUT** (448 von 500 Punkten)

Congstar

Die Telekom-Marke macht der Firmemutter alle Ehre: Mit einem Umsatz von erstmals über einer Milliarde Euro und fast sieben Millionen Kunden war 2024 das erfolgreichste Jahr seit dem Firmenstart. Auch die Hotline macht insgesamt eine gute Figur. Einige wenige der Mitarbeitenden waren fachlich nicht ganz auf der Höhe. Dafür sind die Call-Agenten schon nach knapp einer Minute im Durchschnitt recht fix am Apparat.

Hotlines der Mobilfunkanbieter						
Anbieter		SIM24	Lidl	Tchibo	Aldi	Congstar
Festnetz-Hotline		06181 7074 424	0172 222 20 22	040 605 900 095	0177 177 1157	0221 79700 700
Erreichbarkeit		6-22 Uhr	7-23 Uhr 10-18 Uhr (feiertags)	8-22 Uhr	Mo.-Fr. 7-25 Uhr Sa.+ So. 10-18 Uhr	Mo.-Sa. 8-22 Uhr So. 9-18 Uhr
Kosten		je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline		06181 7074 083	0172 222 20 22	nicht vorhanden	1157	324444
Kosten		gemäß Tarifkonditionen ²	kostenlos ²	gemäß Tarifkonditionen ²	gemäß Tarifkonditionen ²	gemäß Tarifkonditionen ²
Anzahl der Hotline-Anrufe		25	25	25	25	25
davon geführte Gespräche		25	25	25	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)		7:56	8:11	3:10	4:41	4:52
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)		1:59	1:32	0:51	2:02	1:05
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems / Bandansage (Minuten)		1:28	1:15	0:40	1:32	0:38
Ende des Sprachdialogsystems / Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)		0:27	0:17	0:11	0:30	0:27
TESTERGEBNISSE						
Punkte Erreichbarkeit	(100)	überragend (100)	überragend (100)	sehr gut (94)	sehr gut (94)	sehr gut (94)
Punkte Wartezeit	(35)	sehr gut (32)	sehr gut (32)	überragend (33)	gut (29)	überragend (33)
Punkte Sprachdialogsystem	(15)	überragend (14)	überragend (15)	überragend (14)	sehr gut (13)	sehr gut (13)
Punkte Freundlichkeit	(25)	sehr gut (23)	sehr gut (23)	sehr gut (22)	sehr gut (23)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen	(325)	überragend (319)	sehr gut (289)	sehr gut (289)	sehr gut (289)	gut (276)
connect	URTEIL	488	459	452	448	438
	max. 500	überragend	sehr gut	sehr gut	sehr gut	sehr gut

Mobilfunk-Hotlines im Test 2025

Freenet

Der Service-Provider setzt auf Mobilfunk, IPTV und eine neue Vertriebsstrategie: Die Kunden erhalten in den Shops sowie online identische Angebote. Dadurch werden die Prozesse vereinfacht und die persönliche Beratung vor Ort gesteigert. Doch auch der Telefondienst muss sich nicht verstecken: Diesmal lieferte die Hotline deutlich bessere Antworten und konnte ihr Gesamtergebnis um eine ganze Note verbessern. So landet der im vergangenen Jahr Letztplatzierte mit einem „sehr gut“ weiter vorne.

connect **ÜBERRAGEND** (434 von 500 Punkten)

Otelo

Die Vodafone-Marke nutzt selbstredend das Netz des Mutterkonzerns: Davon profitieren auch die Otelo-Kunden, die dank der hervorragenden Netzabdeckung von Vodafone selbst in ländlichen Regionen mit 5G durch das mobile Web brausen. In puncto Service bleibt die Leistung konstant: Ähnlich wie letztes Jahr waren die meisten im Team in puncto Tarifberatung sehr gut aufgestellt. Bei Themen abseits davon kamen einige ins Straucheln.

connect **SEHR GUT** (432 von 500 Punkten)

Blau

Lobenswert: Die Telefónica-Marke hat sich aus der Abwärtsspirale herausgekämpft, geht deutlich motivierter ans Werk, kümmert sich sorgfältig um die Belange der Kundschaft und zeigt sich diesmal fachlich klar besser in Form. Dank dem gestiegenen Einsatz schneidet Blau diesmal mit „sehr gut“ ab.

connect **SEHR GUT** (430 von 500 Punkten)

Klarmobil

Die Freenet-Marke feiert dieses Jahr ihren 20-jährigen Geburtstag. Die Hamburger sind für witzige Werbespots bekannt und stehen dank dem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis bei der Smartphone-Gemeinde nach wie vor hoch im Kurs. Wie schlägt sich der Kundenservice? Diesmal deutlich besser als im vergangenen Jahr. Die Beratungsqualität steigt, zugleich verbessert sich auch die Endnote von „gut“ auf „sehr gut“. Dranbleiben, heißt die Devise.

connect **SEHR GUT** (428 von 500 Punkten)

Hotlines der Mobilfunkanbieter				
Anbieter	Freenet	Otelo	Blau	Klarmobil
Festnetz-Hotline	040 5555 41 000	0172 124 3333	0177 177 1160	040 34 8585 300
Erreichbarkeit	Mo.-Fr. 8-20 Uhr Sa.+So. 9-18 Uhr	Mo.-So. 7-23 Uhr	Mo.-Fr. 8-20 Uhr Sa. 10-16 Uhr	Mo.-Fr. 8-22 Uhr Sa. 9-17.30 Uhr
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	22240	0172 124 3333	1160	040 34 8585 300
Kosten	kostenlos ²	gemäß Tarifkonditionen ²	gemäß Tarifkonditionen ²	gemäß Tarifkonditionen ¹
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25
davon geführte Gespräche	25	25	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	5:19	4:10	3:24	3:21
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)	2:35	1:32	3:06	2:33
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems / Bandansage (Minuten)	2:16	0:59	2:28	1:52
Ende des Sprachdialogsystems / Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:19	0:33	0:38	0:41
TESTERGEBNISSE				
Punkte Erreichbarkeit (100)	überragend (100)	sehr gut (92)	sehr gut (94)	sehr gut (90)
Punkte Wartezeit (35)	gut (26)	sehr gut (32)	befriedigend (25)	gut (27)
Punkte Sprachdialogsystem (15)	sehr gut (13)	sehr gut (13)	sehr gut (13)	sehr gut (13)
Punkte Freundlichkeit (25)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen (325)	gut (273)	gut (273)	gut (276)	gut (276)
connect URTEIL max. 500	434 sehr gut	432 sehr gut	430 sehr gut	428 sehr gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme inklusive der Anrufer, bei denen statt einem Sprachdialogsystem nur eine Bandansage vorgesprochen wird. Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an.

Mobilfunk-Hotlines im Test 2025



Bild: © Antonio Guillem - Shutterstock.de

So haben wir getestet

294 Tester haben die Hotlines für Bestandskunden über mehrere Wochen kontaktiert. Alle Netzbetreiber in Deutschland, Österreich und der Schweiz wurden jeweils fünf Mal mit je zehn unterschiedlichen Fragen zu unterschiedlichen Zeiten kontaktiert – pro Anbieter gab es also 50 Kontakte. Die deutschen Alternativanbieter wurden je fünf Mal mit je fünf unterschiedlichen Fragen traktiert – 25 Fragen pro Anbieter.

Qualität der Aussagen

Die Qualität der Aussagen ist für connect das höchste Gut in einem Servicetest und bekommt entsprechend mit 325 Punkten die höchste Gewichtung. Entscheidend für die Bewertung ist, ob dem Tester oder der Testerin die korrekten und vollständigen Antworten auf die Fragen gegeben wurden. Eine allumfassende, gründliche und verständliche Beratung ist hier das Maß der Dinge.

Erreichbarkeit/Wartezeit/Sprachdialogsystem

Im Fokus stand auch die Erreichbarkeit (dafür gibt es maximal 100 Punkte): Wie häufig wird die Hotline wegen einer Anfrage angerufen, wie oft wird der Anrufer weitergeleitet? Auch die Warte- und Reaktionszeiten (maximal 35 Punkte) wurden genau gemessen und bewertet. Wie lange warte ich auf einen Ansprechpartner? Komme ich überhaupt durch? Auch die Dauer, bis man vom Sprachcomputer /Bandansage zu einem Hotliner durchgeschleift wird, wird erfasst. Zudem wurde die Benutzerführung mit maximal 15 Punkten bewertet.

Freundlichkeit

Wird mein Anliegen richtig verstanden und aufgenommen? Werde ich freundlich beraten oder abgefertigt? Für die Soft Skills gab's im Test ebenfalls Punkte – maximal 25.