

Mobilfunk-Hotlines im Test 2023: Wo stimmt die Beratung?

Die Hotlines der deutschen Netzbetreiber				
Anbieter	Deutsche Telekom	Telefónica O2	Vodafone	
Festnetz-Hotline	0800 33 02202	089 787 979 400	0800 172 1212	
Erreichbarkeit	0-24 Uhr	Mo-Fr 7-20 Uhr Sa 10 bis 18 Uhr	0-24 Uhr	
Kosten	kostenlos	gemäß den Tarifkonditionen	kostenlos	
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	2202	55222	1212	
Kosten	kostenlos	kostenlos	kostenlos	
Telefon-Service				
Anzahl der Hotline-Anrufe	50	50	50	
davon geführte Gespräche	50	50	50	
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	5:19	4:31	4:07	
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)	0:29	3:15	2:06	
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	0:19	2:27	1:04	
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:10	0:48	1:02	
Testergebnisse				
Punkte Erreichbarkeit	(maximal 100)	überragend (95)	überragend (97)	sehr gut (87)
Punkte Wartezeit	(maximal 35)	überragend (34)	befriedigend (24)	gut (28)
Punkte Sprachdialogsystem	(maximal 15)	sehr gut (13)	gut (12)	gut (12)
Punkte Freundlichkeit	(maximal 25)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)
Punkte Qualität der Aussagen	(maximal 325)	sehr gut (283)	gut (270)	gut (257)
connect	URTEIL max. 500	447 sehr gut	425 sehr gut	406 gut

Alle Angaben ohne Gewähr. ¹ Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme.