

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

<b>Die Hotlines der Alternativ-Anbieter</b>					
<b>Anbieter</b>		<b>Aldi</b>	<b>Otelo</b>	<b>1&amp;1</b>	<b>Blau</b>
<b>Festnetz-Hotline</b>		<b>0177 177 1157</b>	<b>0172 124 3333</b>	<b>0721 96 00</b>	<b>0177 177 1160</b>
Erreichbarkeit		Mo.-Fr. 7-23 Uhr Sa.+ So. 10-18 Uhr	Mo.-So. 7-23 Uhr	0-24 Uhr	Mo.-Fr. 8-20 Uhr Sa. 10-16 Uhr
Kosten		je nach Festnetzтарif	je nach Festnetzтарif	je nach Festnetzтарif <sup>3</sup>	je nach Festnetzтарif
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline		1157	0172 124 3333	0721 96 00	1160
Kosten		gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>	kostenlos <sup>2</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>
<b>Telefon-Service</b>					
Anzahl der Hotline-Anrufe		25	25	25	25
davon geführte Gespräche		25	25	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)		5:54	3:26	4:30	3:47
durchschnittliche Wartezeit <sup>1</sup> (Minuten)		2:00	1:37	1:12	3:38
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)		0:56	0:48	0:47	2:39
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)		1:04	0:48	0:25	0:59
<b>Testergebnisse</b>					
<b>Punkte Erreichbarkeit</b>	<b>(maximal 100)</b>	überragend (100)	überragend (100)	überragend (95)	überragend (97)
<b>Punkte Wartezeit</b>	<b>(maximal 35)</b>	gut (28)	gut (29)	sehr gut (32)	ausreichend (20)
<b>Punkte Sprachdialogsystem</b>	<b>(maximal 15)</b>	gut (12)	sehr gut (13)	sehr gut (13)	gut (12)
<b>Punkte Freundlichkeit</b>	<b>(maximal 25)</b>	sehr gut (21)	sehr gut (22)	sehr gut (22)	sehr gut (22)
<b>Punkte Qualität der Aussagen</b>	<b>(maximal 325)</b>	sehr gut (293)	sehr gut (283)	gut (273)	sehr gut (283)
<b>connect</b>	<b>URTEIL max. 500</b>	<b>454 sehr gut</b>	<b>447 sehr gut</b>	<b>435 sehr gut</b>	<b>434 sehr gut</b>

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme. <sup>2</sup> Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an. <sup>3</sup> Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos. .



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

<b>Die Hotlines der Alternativ-Anbieter</b>					
<b>Anbieter</b>	<b>Lidl</b>	<b>Tchibo</b>	<b>Congstar</b>	<b>Yourfone</b>	
<b>Festnetz-Hotline</b>	<b>0172 222 20 22</b>	<b>040 605 900 095</b>	<b>0221 79700 700</b>	<b>06181 7074 083</b>	
Erreichbarkeit	7-23 Uhr 10-18 Uhr (feiertags)	8-22 Uhr	Mo.-Sa. 8-22 Uhr So. 9-18 Uhr	6-22 Uhr	
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	0172 222 20 22	nicht vorhanden	324444	06181 7074 083	
Kosten	kostenlos <sup>2</sup>	kostenlos <sup>2</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>	
<b>Telefon-Service</b>					
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	25	
davon geführte Gespräche	25	25	25	25	
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	2:01	3:09	3:52	3:16	
durchschnittliche Wartezeit <sup>1</sup> (Minuten)	0:27	1:45	0:50	3:08	
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	0:14	1:13	0:38	0:31	
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	0:12	0:32	0:12	2:38	
<b>Testergebnisse</b>					
<b>Punkte Erreichbarkeit</b>	<b>(maximal 100)</b>	<b>überragend (100)</b>	<b>überragend (100)</b>	<b>überragend (97)</b>	<b>überragend (97)</b>
<b>Punkte Wartezeit</b>	<b>(maximal 35)</b>	<b>überragend (35)</b>	<b>gut (29)</b>	<b>überragend (33)</b>	<b>befriedigend (24)</b>
<b>Punkte Sprachdialogsystem</b>	<b>(maximal 15)</b>	<b>sehr gut (13)</b>	<b>sehr gut (13)</b>	<b>sehr gut (13)</b>	<b>sehr gut (13)</b>
<b>Punkte Freundlichkeit</b>	<b>(maximal 25)</b>	<b>sehr gut (22)</b>	<b>sehr gut (21)</b>	<b>gut (20)</b>	<b>sehr gut (21)</b>
<b>Punkte Qualität der Aussagen</b>	<b>(maximal 325)</b>	<b>gut (260)</b>	<b>gut (267)</b>	<b>gut (263)</b>	<b>gut (267)</b>
<b>connect</b>	<b>URTEIL max. 500</b>	<b>430 sehr gut</b>	<b>430 sehr gut</b>	<b>426 sehr gut</b>	<b>422 gut</b>

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme. <sup>2</sup> Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an. <sup>3</sup> Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos. .

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

<b>Die Hotlines der Alternativ-Anbieter</b>				
<b>Anbieter</b>	<b>Smartmobil</b>	<b>Klarmobil</b>	<b>Freenet</b>	
<b>Festnetz-Hotline</b>	<b>06181 7074 030</b>	<b>040 34 8585 300</b>	<b>040 5555 41 000</b>	
Erreichbarkeit	6-22 Uhr	Mo.-Fr. 8-22 Uhr Sa. 9-17.30 Uhr	Mo.-Fr. 8-20 Uhr Sa.+So. 9-18 Uhr	
Kosten	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	je nach Festnetztarif	
Handy-Kurzwahl für Service-Hotline	06181 7074 030	040 34 8585 300	22240	
Kosten	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>	gemäß den Tarifkonditionen <sup>2</sup>	kostenlos <sup>2</sup>	
<b>Telefon-Service</b>				
Anzahl der Hotline-Anrufe	25	25	25	
davon geführte Gespräche	25	23	24	
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)	3:11	5:05	4:13	
durchschnittliche Wartezeit <sup>1</sup> (Minuten)	3:23	2:28	3:43	
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems (Minuten)	1:12	1:48	2:27	
Ende der Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)	2:11	0:40	1:16	
<b>Testergebnisse</b>				
<b>Punkte Erreichbarkeit</b>	<b>(maximal 100)</b>	<b>überragend (100)</b>	<b>gut (84)</b>	<b>sehr gut (85)</b>
<b>Punkte Wartezeit</b>	<b>(maximal 35)</b>	<b>ausreichend (22)</b>	<b>gut (27)</b>	<b>ausreichend (20)</b>
<b>Punkte Sprachdialogsystem</b>	<b>(maximal 15)</b>	<b>sehr gut (13)</b>	<b>sehr gut (13)</b>	<b>gut (12)</b>
<b>Punkte Freundlichkeit</b>	<b>(maximal 25)</b>	<b>gut (20)</b>	<b>sehr gut (22)</b>	<b>sehr gut (21)</b>
<b>Punkte Qualität der Aussagen</b>	<b>(maximal 325)</b>	<b>gut (254)</b>	<b>gut (257)</b>	<b>gut (250)</b>
<b>connect</b>	<b>URTEIL</b> max. 500	<b>409</b> gut	<b>403</b> gut	<b>388</b> gut

Alle Angaben ohne Gewähr. <sup>1</sup> Wartezeit im Schnitt: vom ersten Klingeln bis zur Gesprächsannahme. <sup>2</sup> Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an. <sup>3</sup> Für 1&1-Kunden aus dem Fest- und Mobilfunknetz kostenlos. .