

20 Mobilfunk-Anbieter im connect Hotline-Service-Test 2024

Deutschland - Alternative Anbieter: Yourfone, Lidl, Congstar, Otelo & Tchibo

Ergebnisse

Die Hotlines der Alternativ-Anbieter						
Anbieter		Yourfone	Lidl	Congstar	Otelo	Tchibo
Festnetz-Hotline		06181 7074 083	0172 222 20 22	0221 79700 700	0172 124 3333	040 605 900 095
Erreichbarkeit		6-22 Uhr	7-23 Uhr 10-18 Uhr (feiertags)	Mo.-Sa. 8-22 Uhr So. 9-18 Uhr	Mo.-So. 7-23 Uhr	8-22 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	324444	0172 124 3333	nicht vorhanden
Kosten		gemäß den Tarifkonditionen ²	kostenlos ²	gemäß den Tarifkonditionen ²	gemäß den Tarifkonditionen ²	kostenlos ²
TELEFON-SERVICE						
Anzahl der Hotline-Anrufe		25	25	25	25	25
davon geführte Gespräche		25	25	25	25	25
Gesprächsdauer im Schnitt ohne Wartezeit (Minuten)		3:23	2:59	3:35	3:05	3:27
durchschnittliche Wartezeit ¹ (Minuten)		1:59	0:41	0:52	1:55	1:59
Anrufanfang bis Ende des Sprachdialogsystems / Bandansage (Minuten)		0:54	0:30	0:37	0:50	0:40
Ende des Sprachdialogsystems / Bandansage bis Gesprächsannahme (Minuten)		1:05	0:11	0:15	1:05	1:20
Testergebnisse						
PUNKTE ERREICHBARKEIT	(MAXIMAL 100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (100)	überragend (95)	sehr gut (86)
PUNKTE WARTEZEIT	(MAXIMAL 35)	gut (29)	überragend (33)	sehr gut (32)	gut (29)	gut (29)
PUNKTE SPRACHDIALOGSYSTEM	(MAXIMAL 15)	überragend (15)	überragend (15)	sehr gut (13)	überragend (14)	überragend (14)
PUNKTE FREUNDLICHKEIT	(MAXIMAL 25)	überragend (25)	sehr gut (21)	gut (21)	sehr gut (20)	sehr gut (21)
PUNKTE QUALITÄT DER AUSSAGEN	(MAXIMAL 325)	sehr gut (306)	sehr gut (280)	sehr gut (280)	gut (273)	sehr gut (280)
connect	URTEIL max. 500	475 überragend	449 sehr gut	446 sehr gut	431 sehr gut	430 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. Bei Anruf mit im Tarif enthaltenen inklusiv-Minuten oder einer Sprachflat fallen keine Gebühren an.