



KUNDENBAROMETER INTERNET/BREITBAND B2C

Deutschland, 2025

- Allgemeines zu FifT
- WPS – WEKA PROMOTER SCORE
- Notenschlüssel
- Ergebnisse Kundenbarometer Internet/Breitband, D, 2025:
 - Testdesign
 - Allgemeines
 - Rubrik Marke/Anbieter
 - Rubrik Kundenservice
 - Rubrik Netz
 - Rubrik Hard- und Software
 - Gesamtergebnis
- Kontakt

INHALT



FiFT – Fachinstitut für Technikthemen

Marktforschung

- Gegründet 2015
- Ziel: Unterstützung/Kaufberatung für Leser als Ergänzung zu „harten“ Tests
- Ermittlung der Zufriedenheit von Kunden in den Bereichen Kundenservice & Beratung, Preisgestaltung, Qualität und Angebotspalette

Was macht FiFT?

- Durchführung von Meinungsumfragen/Verbraucherstudien zu diversen Produkten/Services (Deutschland, Österreich, Schweiz) im B2C- und B2B-Bereich
- Beratung & Consulting von Industriekunden
- Themenspektrum: u.a. Mobilfunk, Unterhaltungselektronik, IT, Onlineservices
- Bewertung der Daten mittels eigenem Bewertungs- und Benotungssystem, dem sog. WPS (WEKA PROMOTER SCORE)
- Veröffentlichung print + online unter dem Titel „Kundenbarometer“





Themenvielfalt

- IT-Hard- und Software
- Internet & Mobilfunk / Tarife
- Smarthome/Vernetzung
- Unterhaltungselektronik
- Haushalt und Garten



Consulting

- Durchführung und detaillierte Auswertung von Studien für Industriepartner
- B2C- und B2B-Bereich
- Beratung/Consulting zu Themenbereichen wie Kundenservice oder Tarife



Studien

- Erstellung umfangreicher Studien mit Detailergebnissen zu jeder Umfrage (print & online)

Transparente Bewertung



**WPS-
SCORE**

- ❖ Die Ergebnisse (Rohdaten) der Kundenbefragungen werden mittels WPS (WEKA PROMOTER SCORE) bewertet und benotet.
- ❖ Der WPS differenziert stärker und damit fokussierter als übliche Score.
- ❖ Der Prozentsatz der Note „sehr gut“ wird mit 2 Punkten gewichtet, „gut“ mit 1 Punkt. Um eine Balance zu den negativen Feedbacks herzustellen, wird der Note „ausreichend“ ein -1, der Note „mangelhaft“ ein -2 hinterlegt
- ❖ 100 Prozent „sehr gute“ Bewertung führt somit zu 200 Punkten, ein Kriterium, das vollumfänglich als „mangelhaft“ beschrieben wird, führt zu -200 Punkten.

NOTENSCHLÜSSEL

WPS	Note	WPS	Note
200	1,0	0	3,0
190	1,1	-10	3,1
180	1,2	-20	3,2
170	1,3	-30	3,3
160	1,4	-40	3,4
150	1,5	-50	3,5
140	1,6	-60	3,6
130	1,7	-70	3,7
120	1,8	-80	3,8
110	1,9	-90	3,9
100	2,0	-100	4,0
...	...	...	...

Punkte	Note
200 bis 150	„sehr gut“
149 bis 50	„gut“
49 bis -50	„befriedigend“
-51 bis -150	„ausreichend“
-151 bis -200	„mangelhaft“

Testdesign

Studie Internet/Breitband B2C, Deutschland 2025

Erhebungszeitraum	März/April 2025, Deutschland
Probanden	Consumer-Kunden
Männlich	44,6%
Weiblich	55,2%
Divers	0,2%
Ohne Angabe	0%
Alter	18+
Fallzahl	1.396

HINWEIS ZUR STUDIE: Alle Ergebnisse spiegeln die Zufriedenheit der Kunden mit ihrem Internetanbieter wider, treffen jedoch keine absolute Aussage. Generell bezogen sich alle Fragen auf den aktuell verwendeten Anbieter.

2025



Allgemeines

Studie Internet/Breitband B2C, Deutschland 2025

Frage: Warum haben Sie sich für Ihren Internet-Anbieter entschieden?

	Telekom	Vodafone	Telefónica/O2	1&1
Stabiles und zuverlässiges Netz	57,2%	40,5%	47,4%	43,5%
Gutes Image	22,3%	16,1%	18,2%	21,4%
Hohe Datenrate/Geschwindigkeit	33,4%	37,3%	29,9%	32,8%
Hochwertige Hardware-Ausstattung	17,9%	21,6%	21,9%	21,4%
Gutes Preis/Leistungsverhältnis	33,0%	53,1%	73,0%	73,8%
Innovativ	11,1%	12,2%	7,3%	11,8%
Sympathisch	14,2%	15,4%	16,1%	20,7%
Guter Kundenservice	32,6%	24,6%	24,8%	37,6%
Ausfallsicherheit	23,8%	12,0%	15,3%	14,0%
Gute Gesprächsqualität	24,4%	17,1%	19,7%	21,0%
Einfache Installation des Routers	28,8%	32,5%	34,3%	34,3%
Weiß nicht	9,0%	10,3%	5,1%	4,1%

Allgemeines

Studie Internet/Breitband B2C, Deutschland 2025

Frage: Welche Eigenschaften würden Sie Ihrem Internetanbieter aktuell zuschreiben?

	Telekom	Vodafone	Telefónica/O2	1&1
Stabiles und zuverlässiges Netz	54,5%	38,8%	48,2%	51,3%
Gutes Image	21,1%	16,7%	13,9%	21,4%
Hohe Datenrate/Geschwindigkeit	32,1%	36,8%	30,7%	30,6%
Hochwertige Hardware (Router)	22,1%	23,6%	21,9%	22,1%
Gutes Preis/Leistungsverhältnis	32,2%	47,5%	67,2%	63,8%
Innovativ	12,5%	10,5%	12,4%	13,7%
Sympathisch	14,4%	16,9%	21,2%	18,1%
Guter Kundenservice	35,3%	27,4%	24,8%	38,7%
Ausfallsicherheit	24,6%	14,6%	19,0%	16,2%
Gute Gesprächsqualität	28,2%	24,4%	31,4%	24,0%
Einfache Installation des Routers	33,6%	34,3%	35,8%	36,5%
Keine der genannten	6,1%	9,4%	8,0%	4,8%

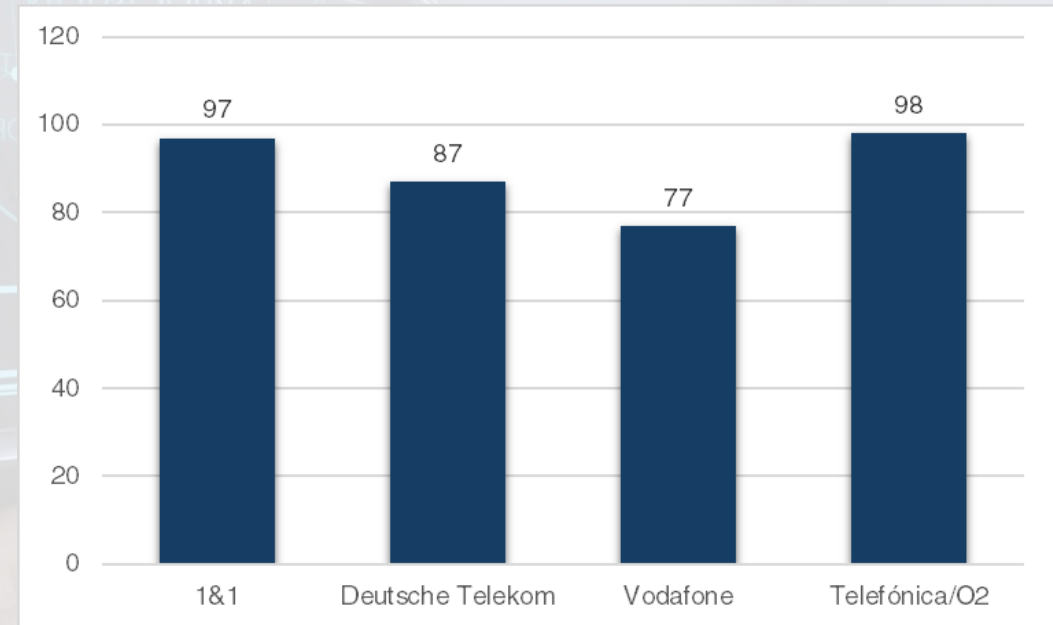
Ergebnisse

Studie
Internet/Breitband B2C,
Deutschland, 2025

Kategorie Marke/Anbieter

Unterkategorien

- Image/Ansehen
- Innovation
- Sympathische Marke
- Weiterempfehlung ja/nein
- Preis/Leistung
- Wahrscheinlichkeit zukünftig Kunde
- Bewertung des Internetanbieters



Gesamt-Score Kategorie Marke/Anbieter

Kategorie Marke/Anbieter

Einzelergebnisse (WPS-Score)

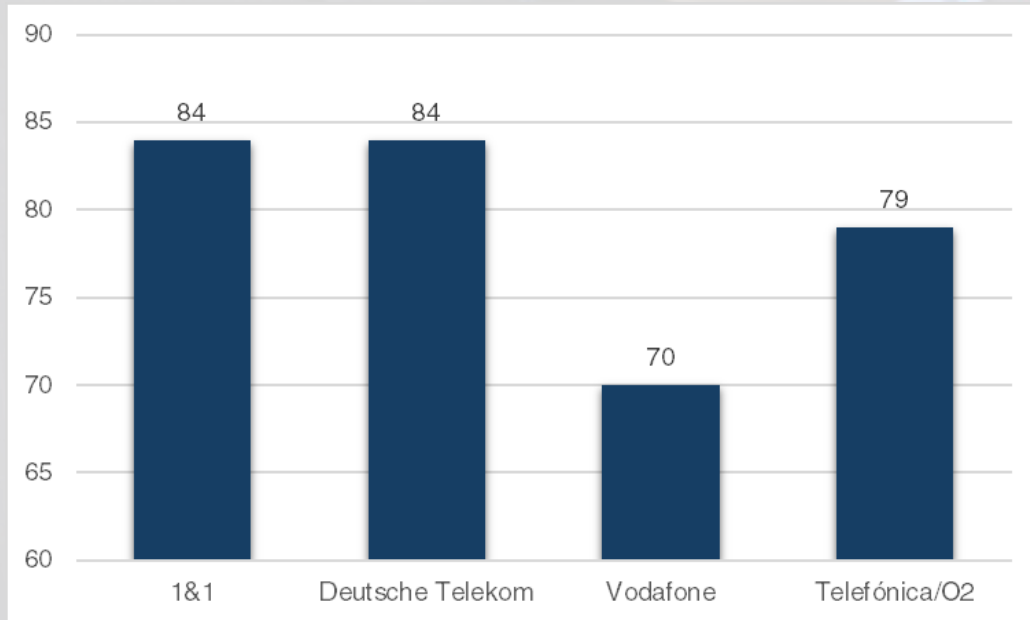


Abb. Kunden-Bewertung Image/Ansehen

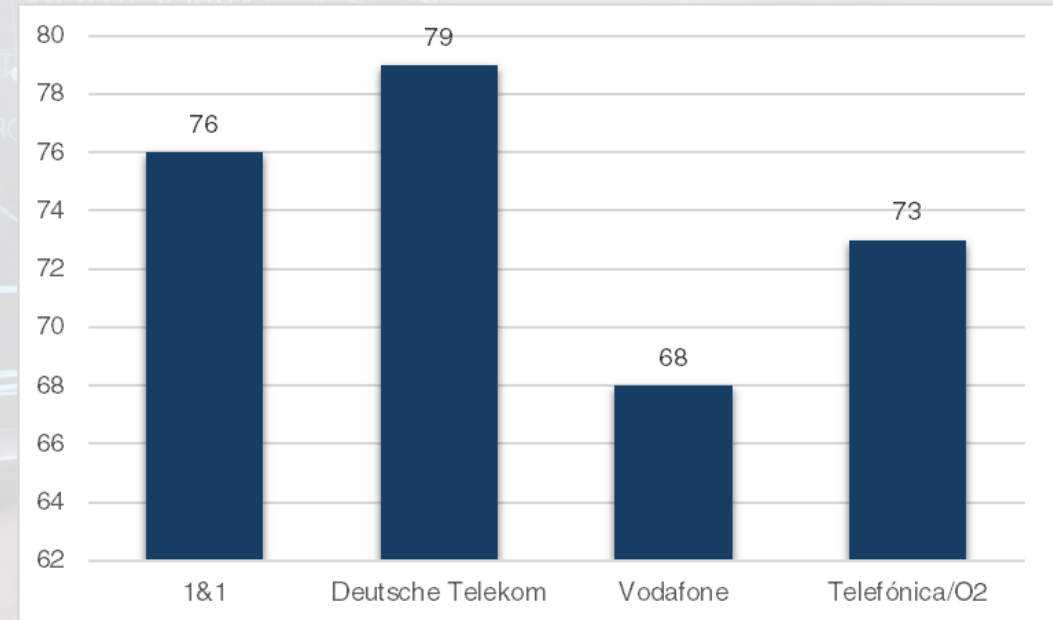


Abb. Kunden-Bewertung Innovation

Kategorie Marke/Anbieter

Einzelergebnisse (WPS-Score)

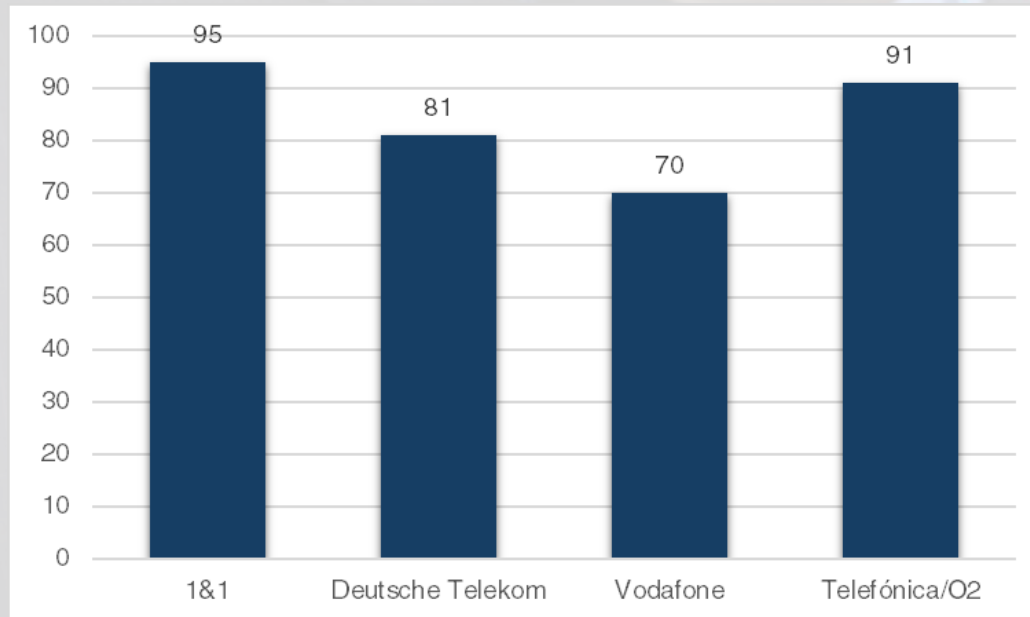


Abb. Kunden-Bewertung Sympathische Marke

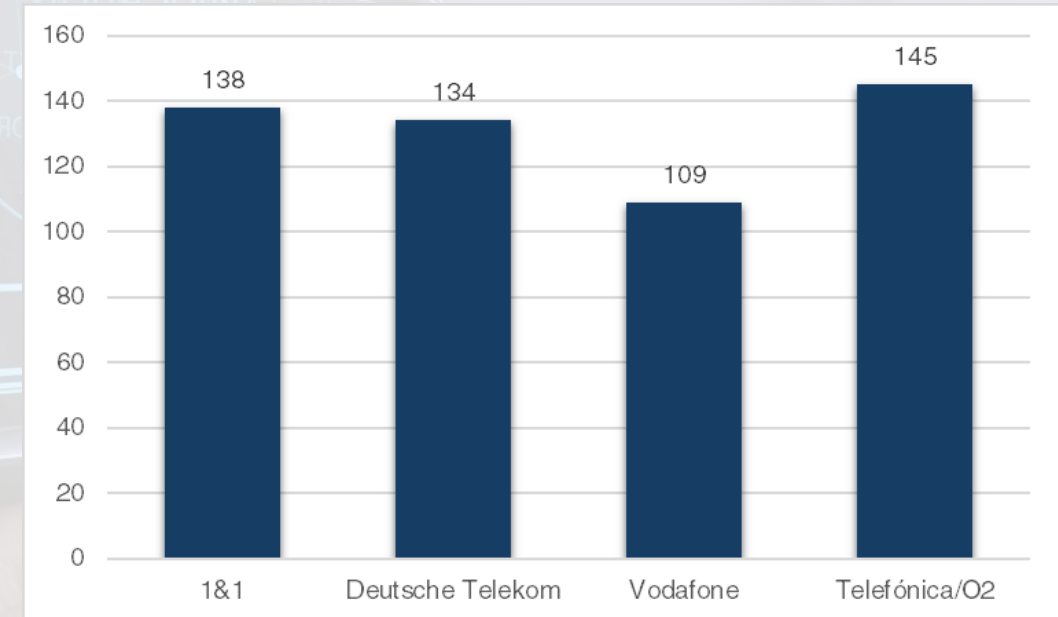


Abb. Kunden-Bewertung Weiterempfehlung

Kategorie Marke/Anbieter

Einzelergebnisse (WPS-Score)

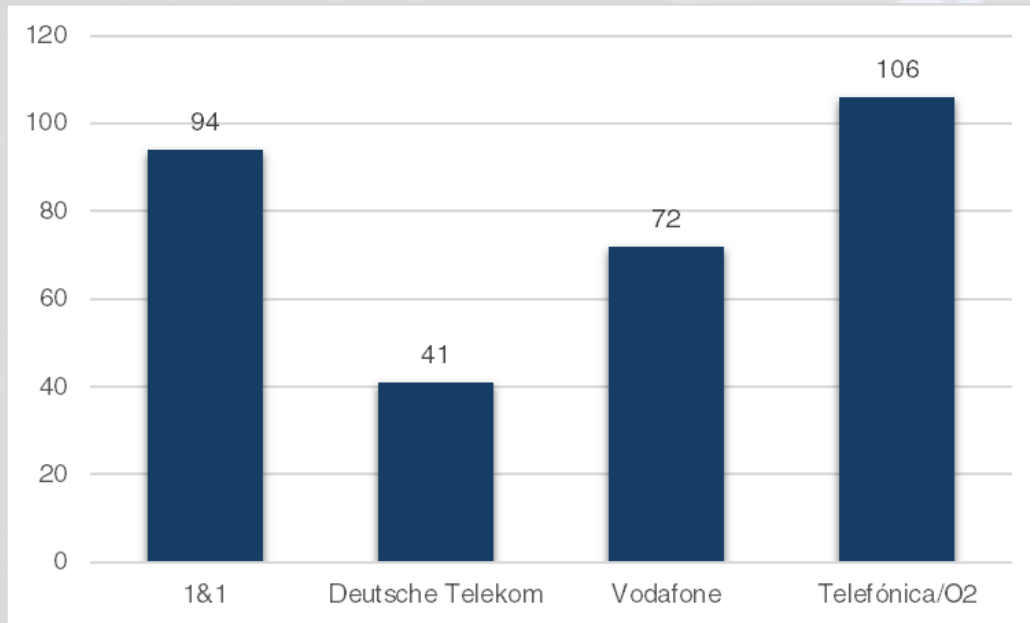


Abb. Kunden-Bewertung Preis/Leistung

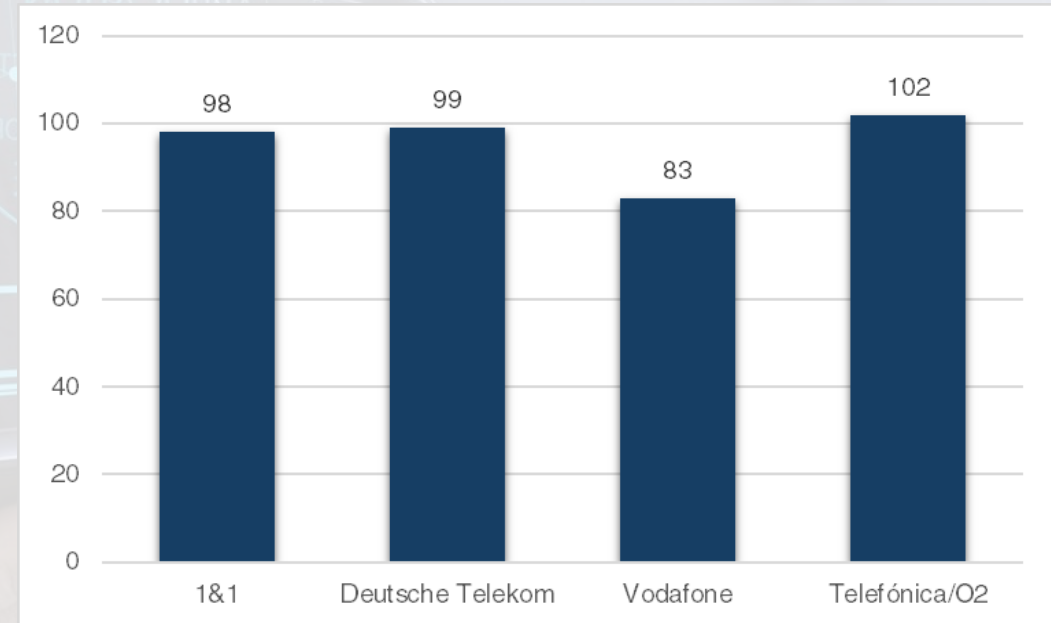


Abb. Kunden-Bewertung Wahrscheinlichkeit zukünftig Kunde

Kategorie Marke/Anbieter

Einzelergebnisse (WPS-Score)

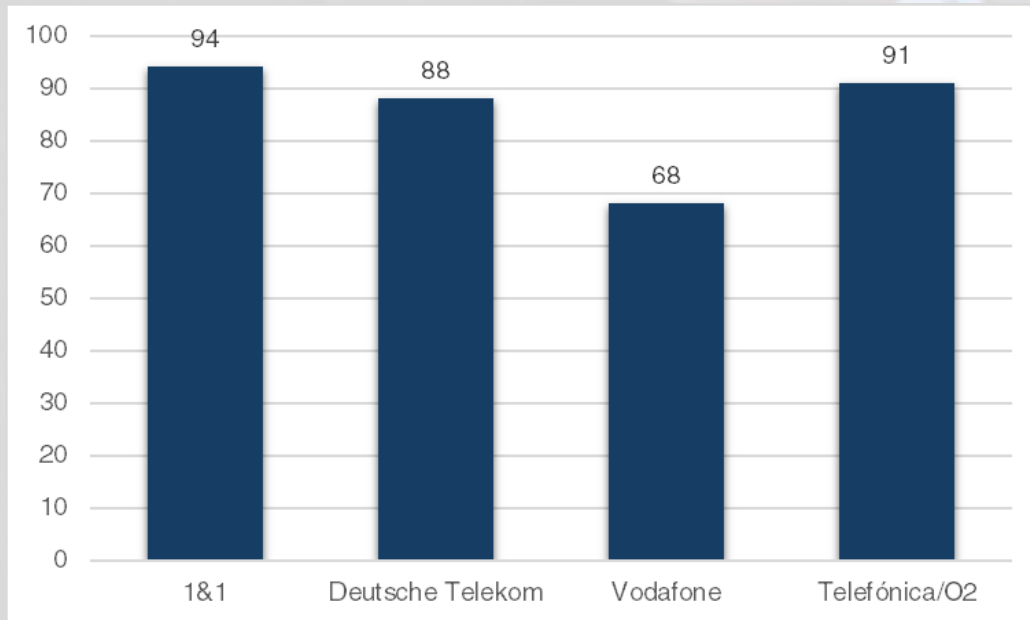
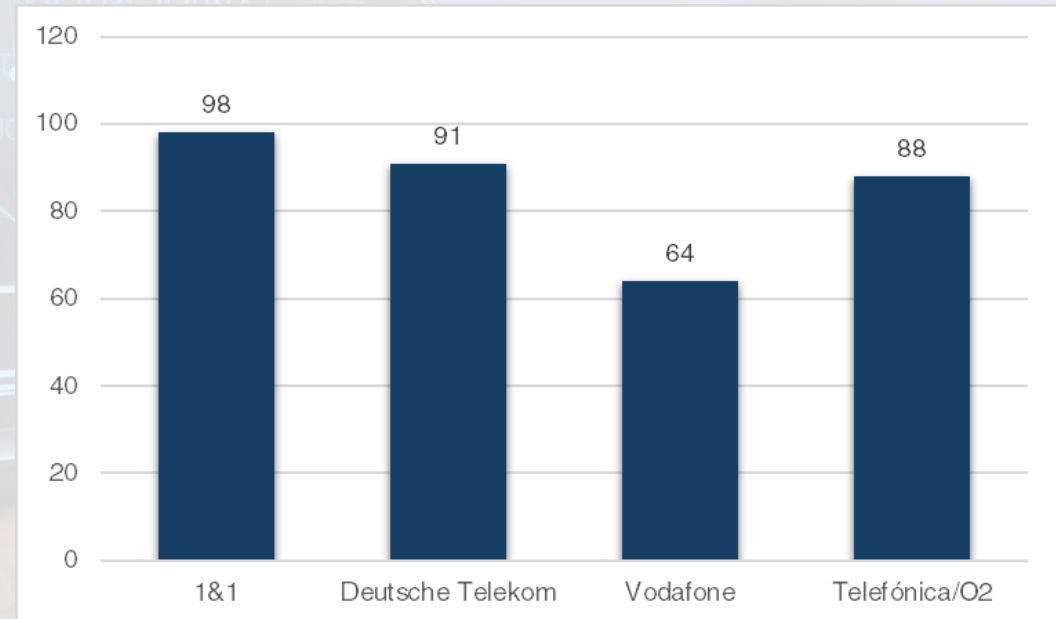


Abb. Kunden-Bewertung des Internetanbieters insgesamt

Kategorie Kundenservice

Unterkategorien

- Antwortgeschwindigkeit
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Qualität der Antwort
- Sofortige Lösung im ersten Kontakt
- Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit



Gesamt-Score Kategorie Kundenservice

Kategorie Kundenservice

Einzelergebnisse (WPS-Score)

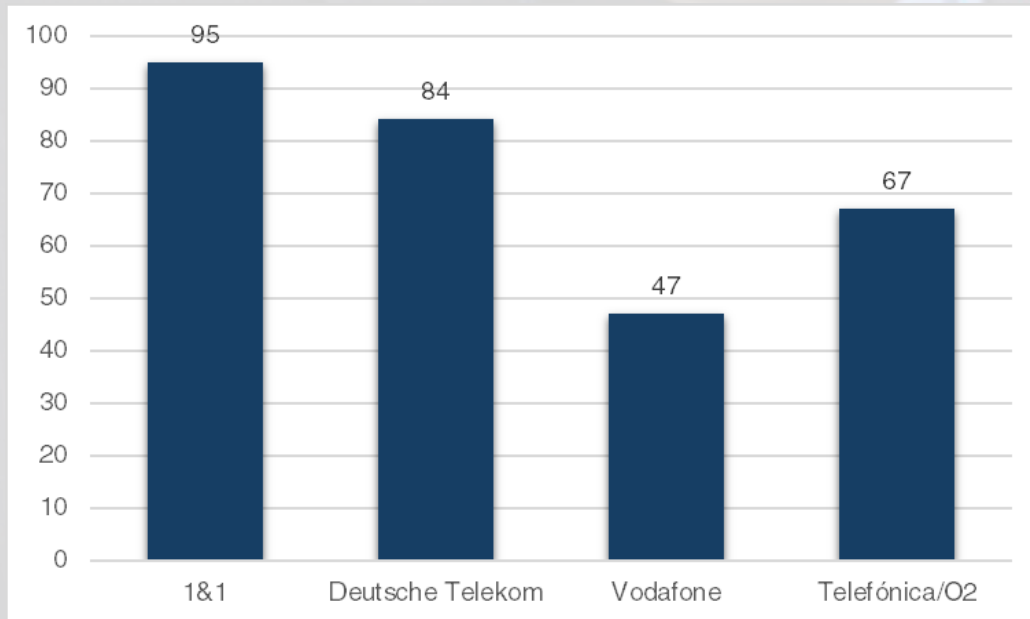


Abb. Kunden-Bewertung Antwortgeschwindigkeit

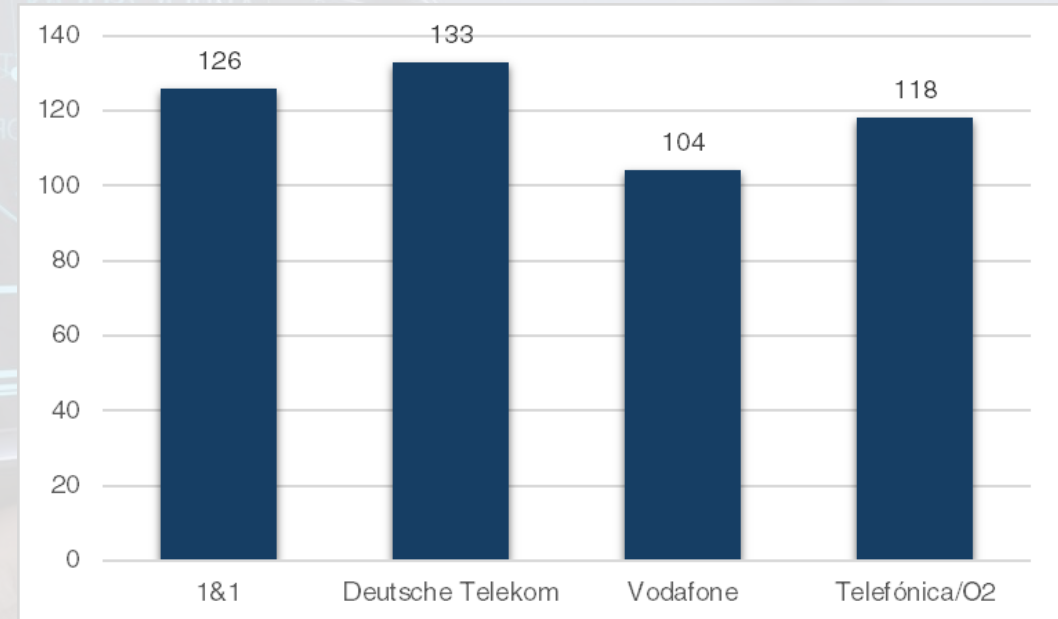


Abb. Kunden-Bewertung Freundlichkeit der Mitarbeiter

Kategorie Kundenservice

Einzelergebnisse (WPS-Score)

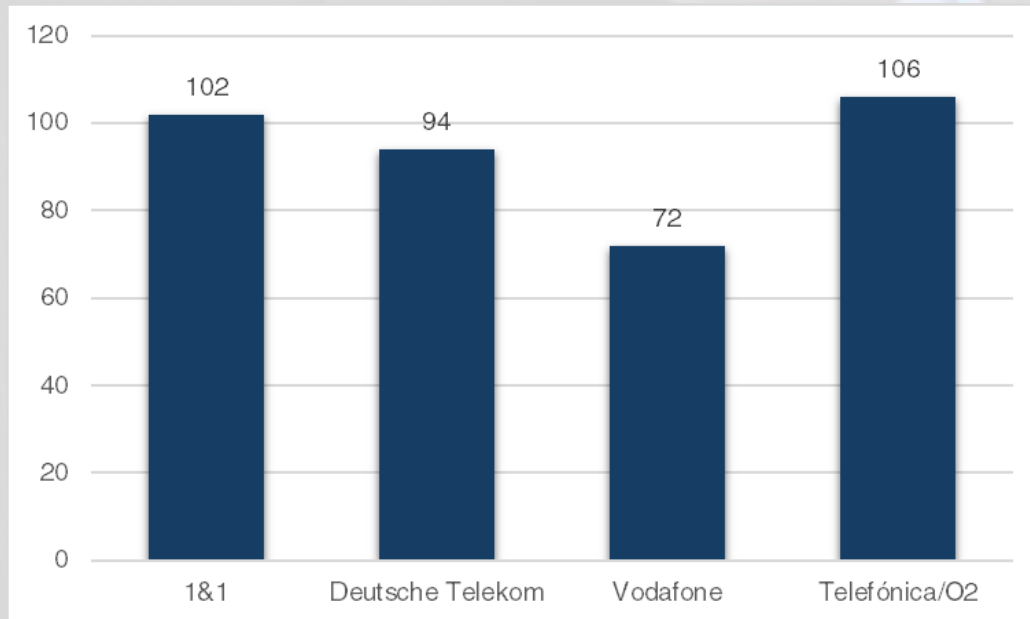


Abb. Kunden-Bewertung Qualität der Antwort

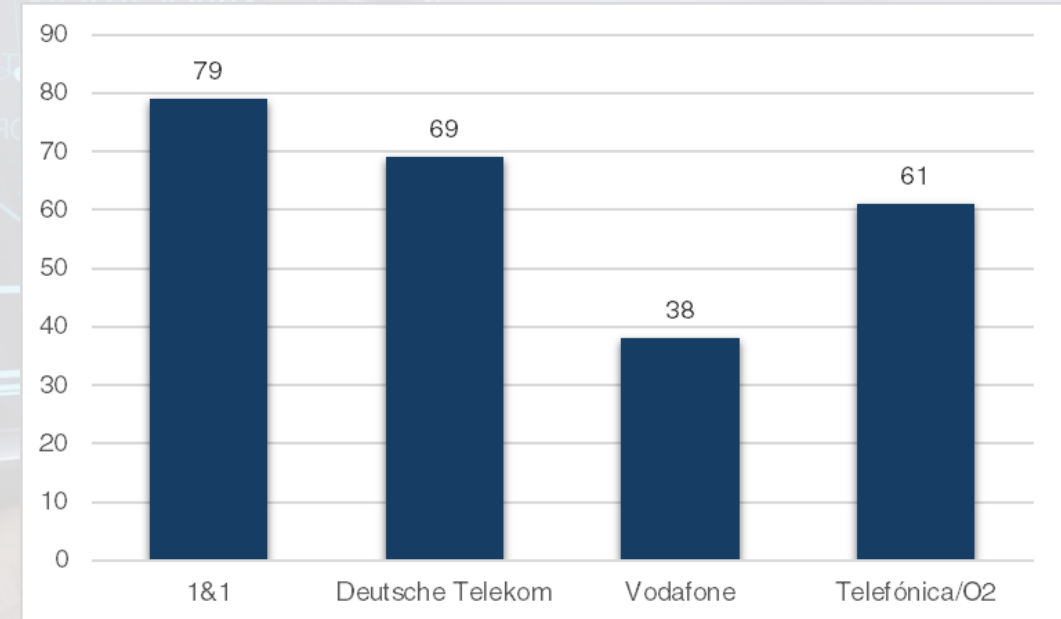


Abb. Kunden-Bewertung Sofortige Lösung im ersten Kontakt

Kategorie Kundenservice

Einzelergebnisse (WPS-Score)

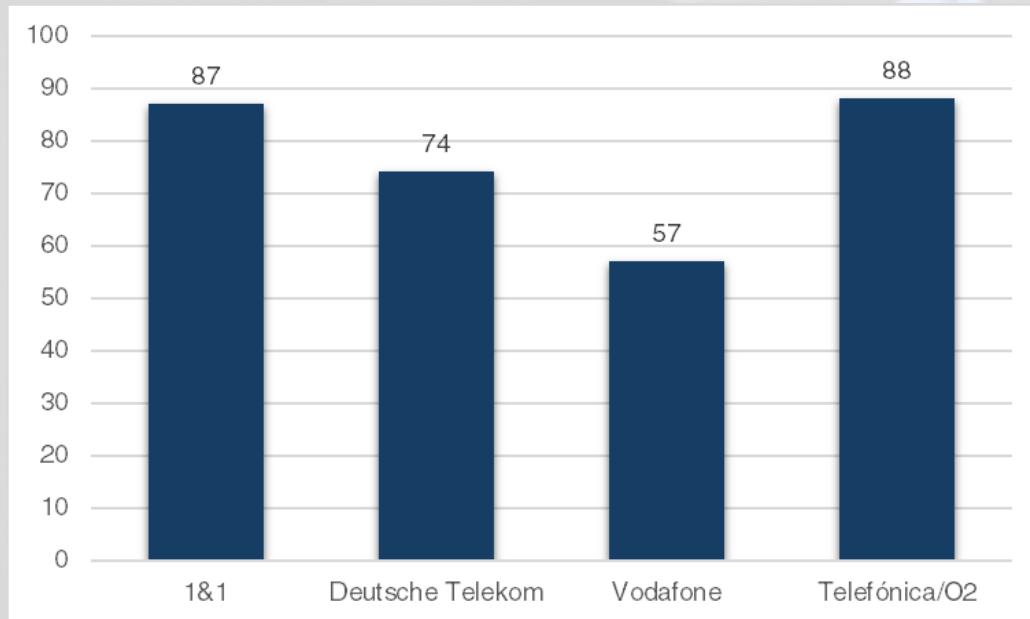
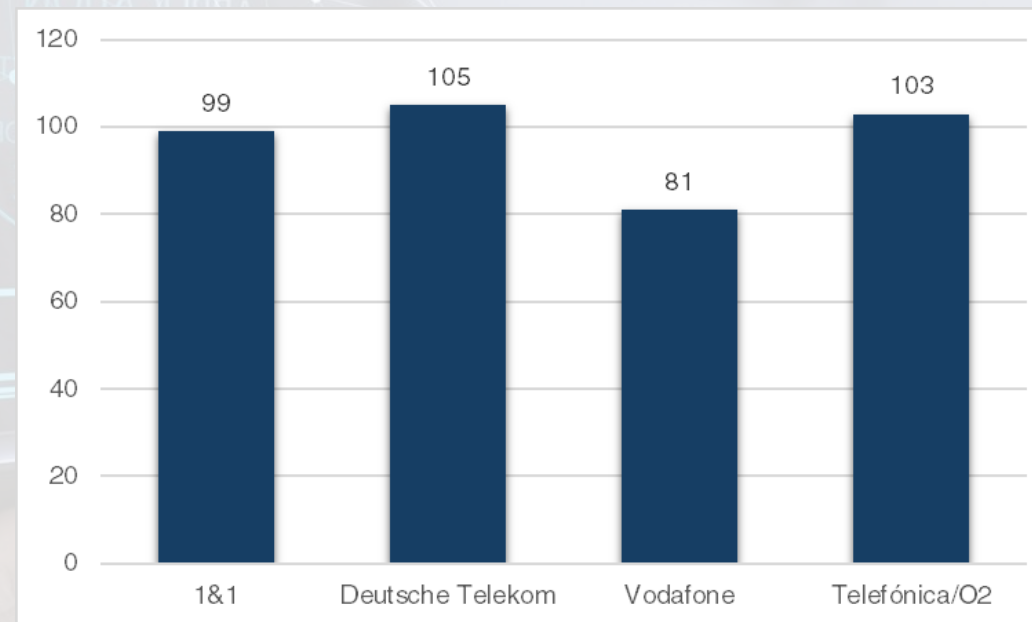


Abb. Kunden-Bewertung Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit

Kategorie Netz

Unterkategorien

- Datenrate/Geschwindigkeit
- Qualität bei Gesprächen
- Stabilität und Zuverlässigkeit des Netzes
- Ausfallsicherheit



Gesamt-Score Kategorie Netz

Kategorie Netz

Einzelergebnisse (WPS-Score)

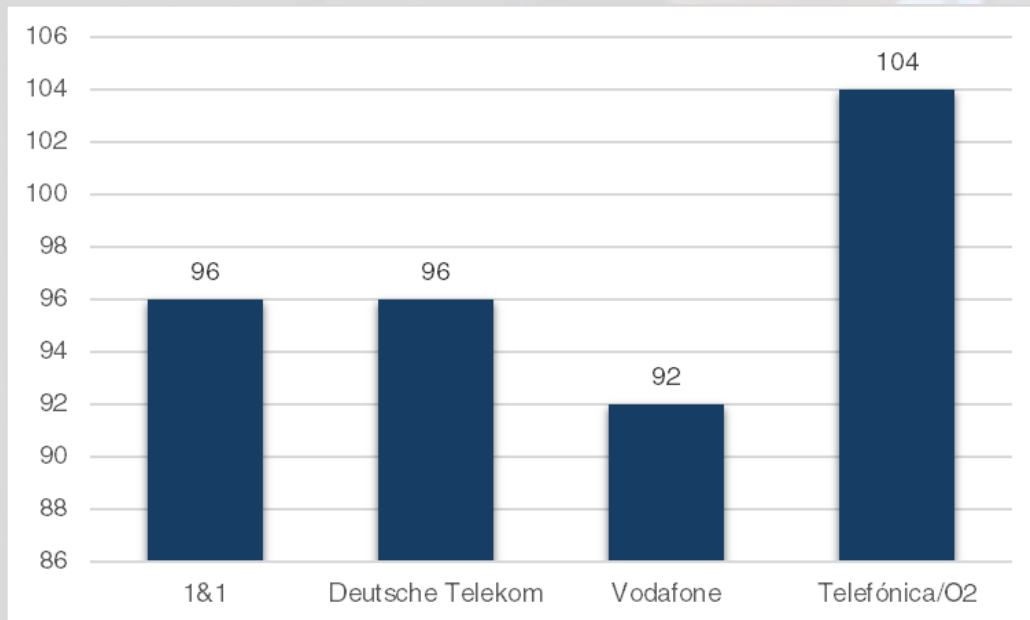


Abb. Kunden-Bewertung Datenrate/Geschwindigkeit

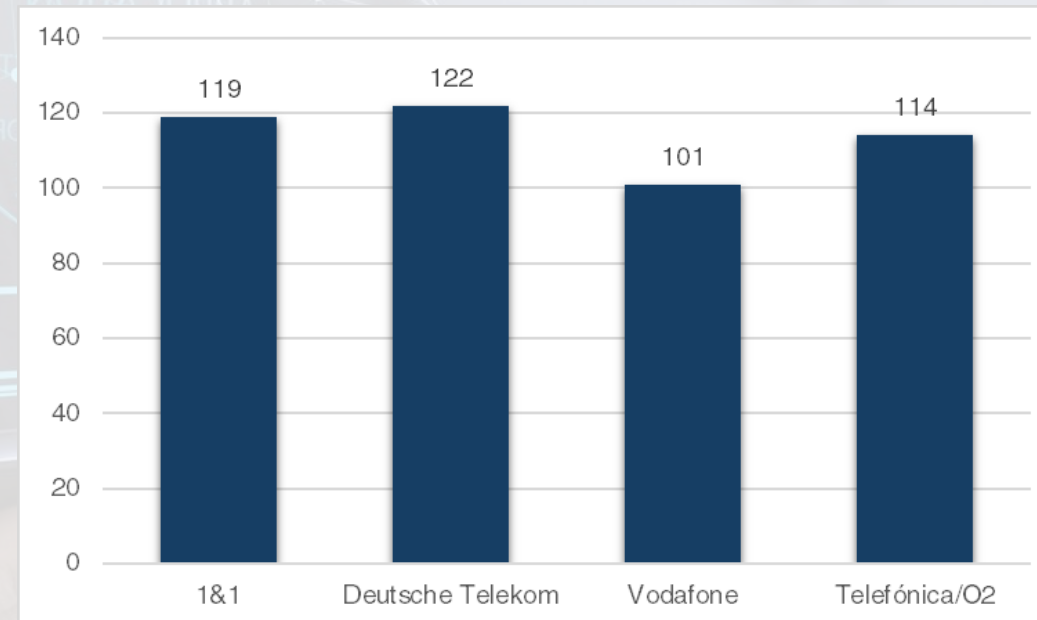


Abb. Kunden-Bewertung Qualität bei Gesprächen

Kategorie Netz

Einzelergebnisse (WPS-Score)

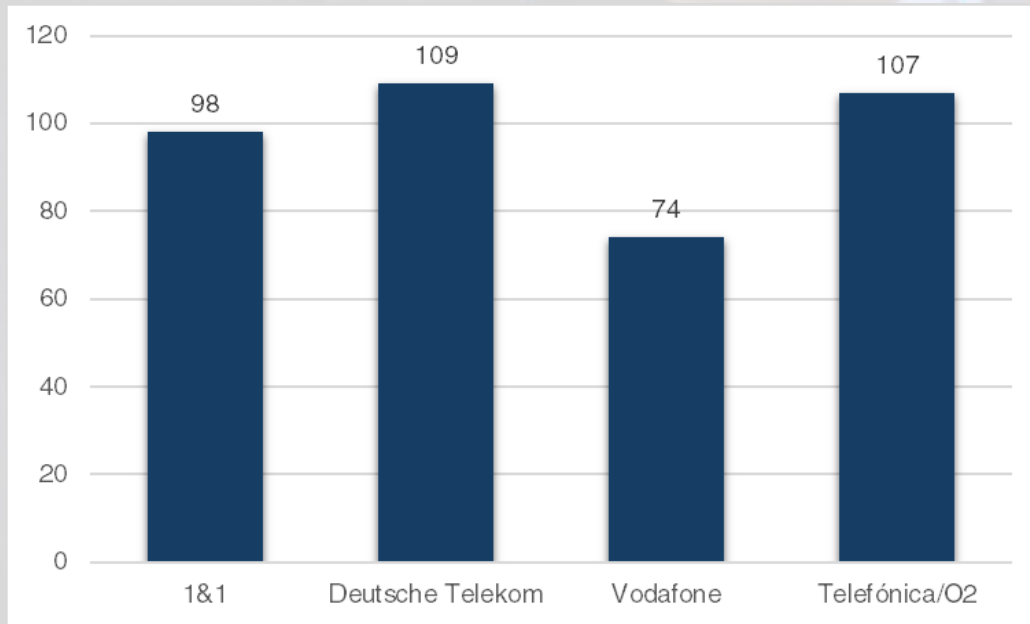


Abb. Kunden-Bewertung Stabilität und Zuverlässigkeit des Netzes

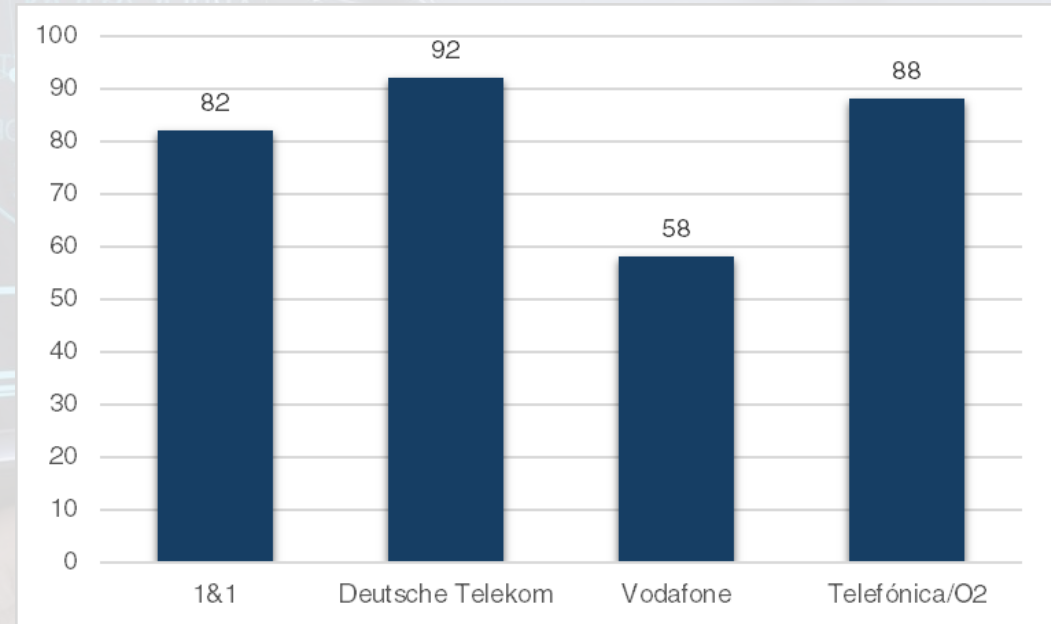
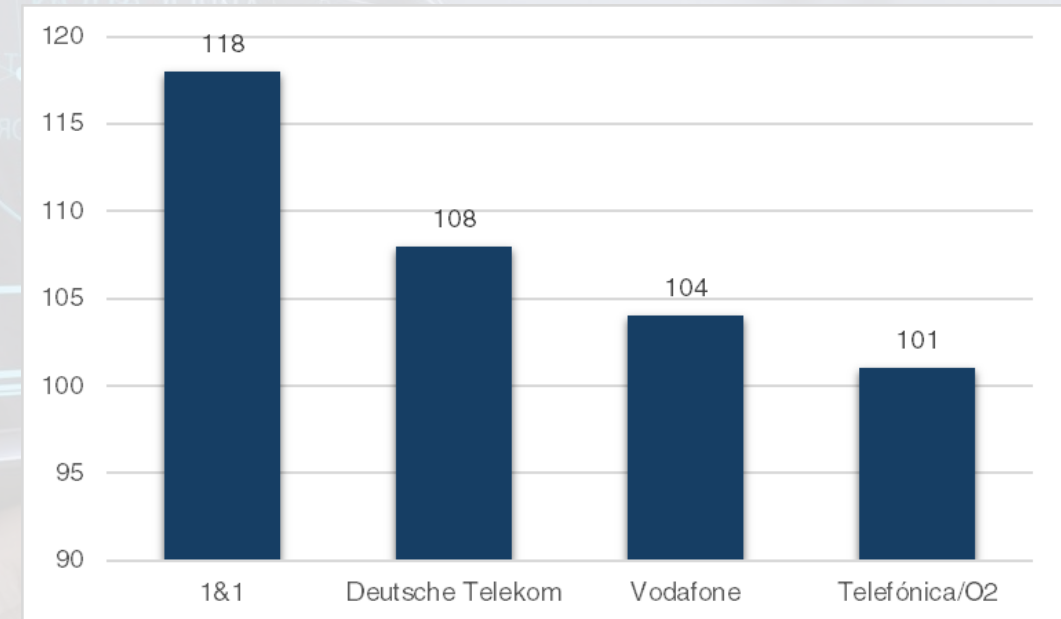


Abb. Kunden-Bewertung Ausfallsicherheit

Kategorie Hard- und Software

Unterkategorien

- Installation des Routers
- Qualität der Hardware (Router)
- Funktionsumfang Service-App
- Bedienung/Handhabung Service-App
- Sicherheit Service-App
- Service-App-Note gesamt



Gesamt-Score Kategorie Hard- und Software

Kategorie Hard- und Software

Einzelergebnisse (WPS-Score)

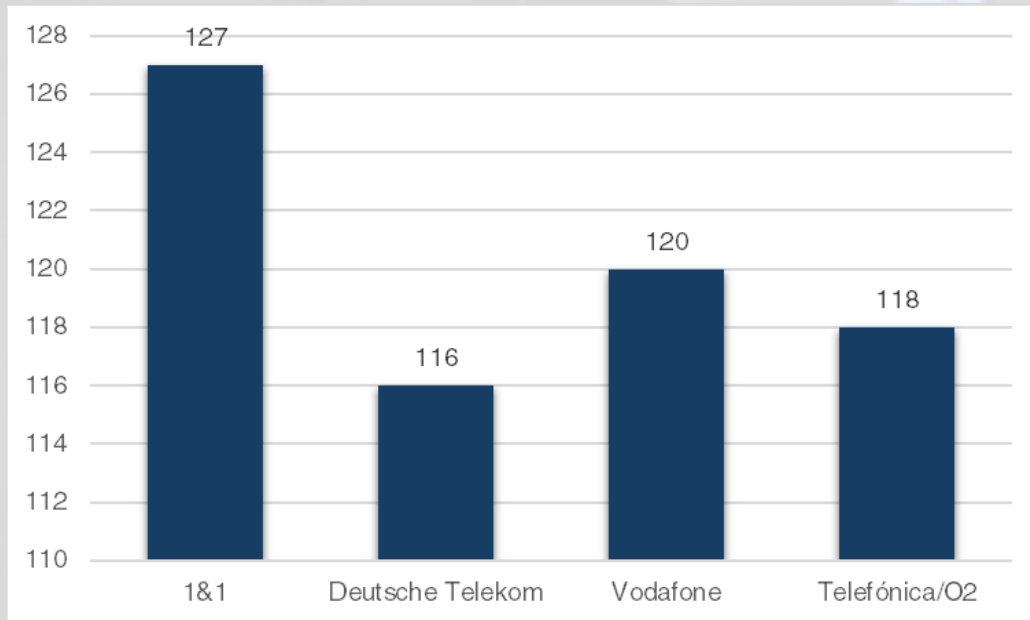


Abb. Kunden-Bewertung Installation des Routers

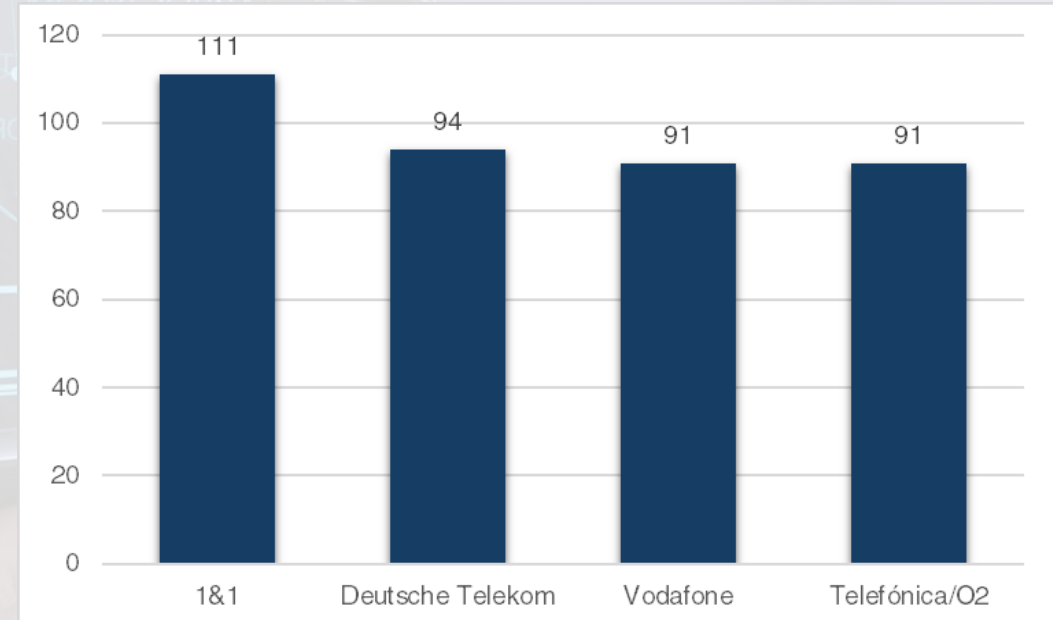


Abb. Kunden-Bewertung Qualität der Hardware (Router)

Kategorie Hard- und Software

Einzelergebnisse (WPS-Score)

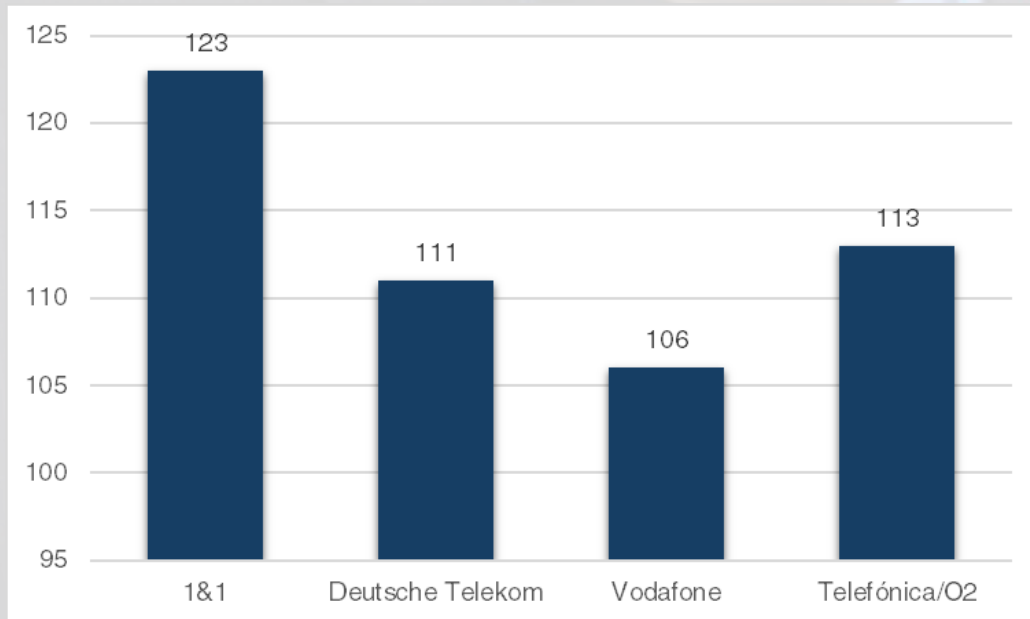


Abb. Kunden-Bewertung Funktionsumfang Service-App

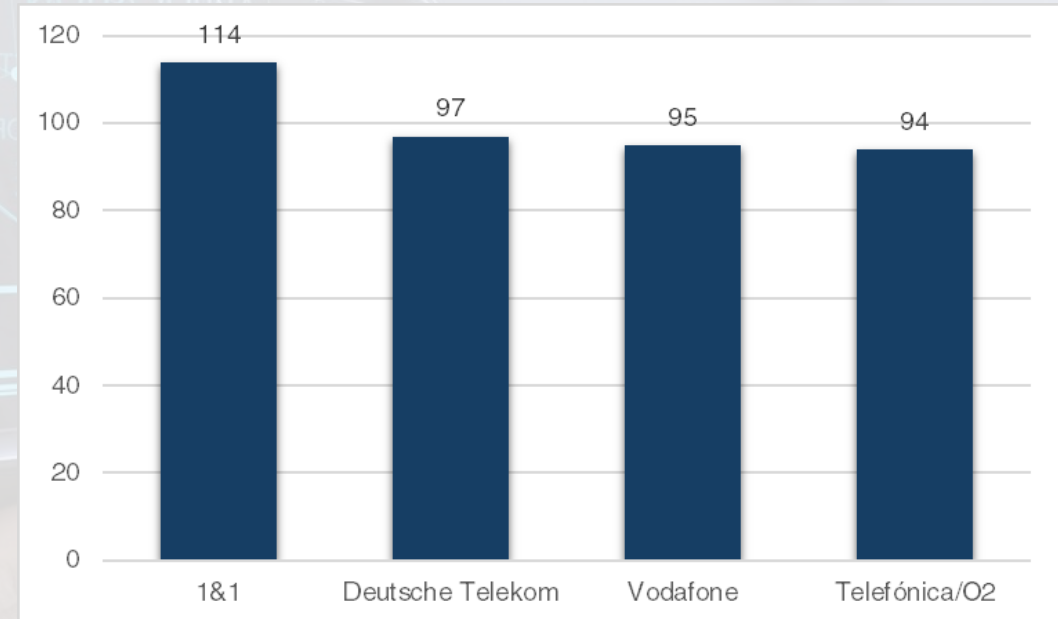


Abb. Kunden-Bewertung Bedienung/Handhabung Service-App

Kategorie Hard- und Software

Einzelergebnisse (WPS-Score)

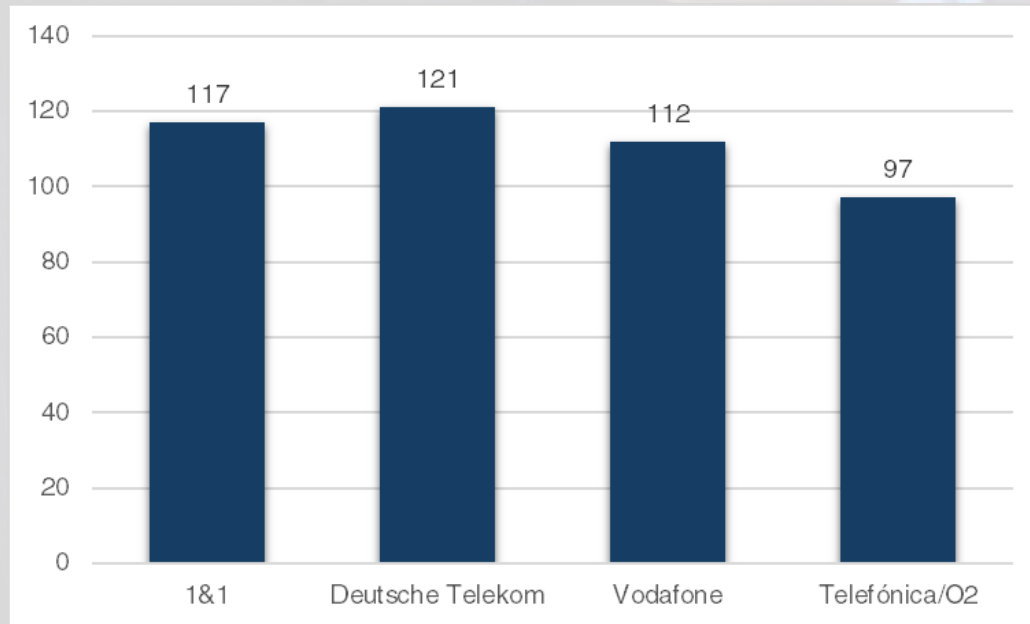


Abb. Kunden-Bewertung Sicherheit Service-App

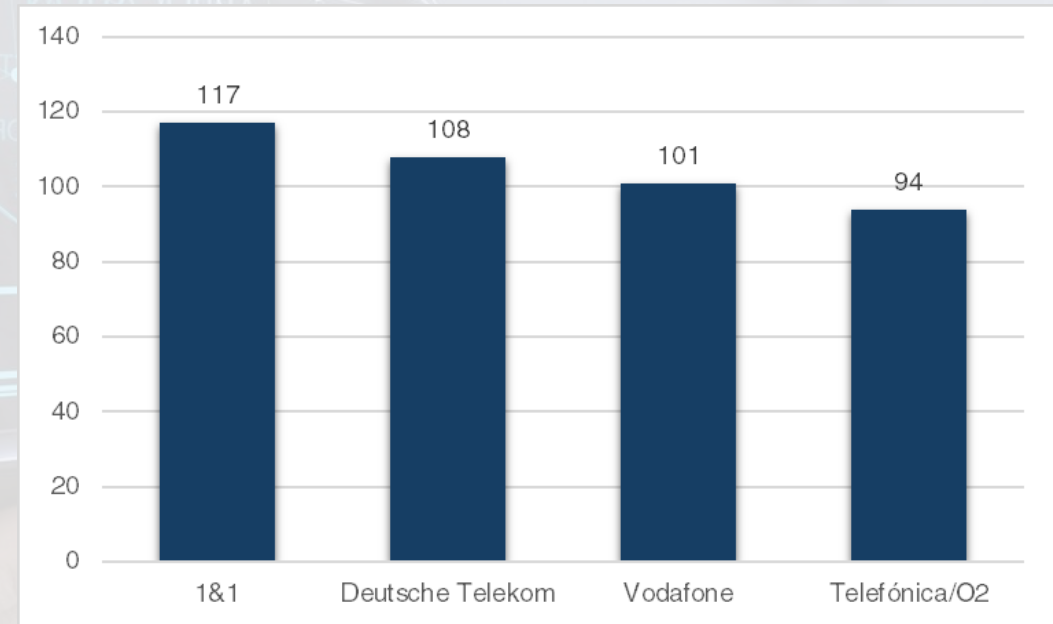


Abb. Kunden-Bewertung Service-App-Note gesamt

Gesamtergebnis

Studie Internet/Breitband B2C, Deutschland 2025

	1&1	Deutsche Telekom	Vodafone	Telefónica/O2		1&1	Deutsche Telekom	Vodafone	Telefónica/O2
Hard- und Software									
Installation des Routers	127	116	120	118		1,7	1,8	1,8	1,8
Qualität der Hardware (Router)	111	94	91	91		1,9	2,1	2,1	2,1
Service-App Funktionsumfang	123	111	106	113		1,8	1,9	1,9	1,9
Service-App Bedienung/Handhabung	114	97	95	94		1,9	2,0	2,0	2,1
Service-App Note insgesamt	117	108	101	94		1,8	1,9	2,0	2,1
Service-App Sicherheit	117	121	112	97		1,8	1,8	1,9	2,0
Hard- und Software Ergebnis	118	108	104	101		1,8	1,9	2,0	2,0
Kundenservice									
Antwortgeschwindigkeit	95	84	47	67		2,0	2,2	2,5	2,3
Qualität der Antwort	102	94	72	106		2,0	2,1	2,3	1,9
Sofortige Lösung im ersten Kontakt	79	69	38	61		2,2	2,3	2,6	2,4
Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit	87	74	57	88		2,1	2,3	2,4	2,1
Freundlichkeit der Mitarbeiter	126	133	104	118		1,7	1,7	2,0	1,8
Kundenservice Ergebnis	98	91	64	88		2,0	2,1	2,4	2,1
Marke/Anbieter									
Innovation	76	79	68	73		2,2	2,2	2,3	2,3
Sympathische Marke	95	81	70	91		2,0	2,2	2,3	2,1
Wahrscheinlichkeit zukünftig Kunde	98	99	83	102		2,0	2,0	2,2	2,0
Weiterempfehlung Ja/Nein	138	134	109	145		1,6	1,7	1,9	1,5
Image/Ansehen	84	84	70	79		2,2	2,2	2,3	2,2
Preis-Leistung	94	41	72	106		2,1	2,6	2,3	1,9
Bewertung des Internetanbieters	94	88	68	91		2,1	2,1	2,3	2,1
Marke/Anbieter Ergebnis	97	87	77	98		2,0	2,1	2,2	2,0
Netz									
Datenrate/Geschwindigkeit	96	96	92	104		2,0	2,0	2,1	2,0
Stabilität und Zuverlässigkeit des Net	98	109	74	107		2,0	1,9	2,3	1,9
Ausfallsicherheit	82	92	58	88		2,2	2,1	2,4	2,1
Gesprächsqualität	119	122	101	114		1,8	1,8	2,0	1,9
Netz Ergebnis	99	105	81	103		2,0	1,9	2,2	2,0
Gesamtergebnis	103	98	82	98		2,0	2,0	2,2	2,0

Hinweis: Noten sind auf Basis des WPS berechnet. Zwischennoten sind gerundet, das Endergebnis entspricht nicht zwingend der Quersumme aus den vier Kategorien.



Sie haben Fragen?

Wir beraten Sie gerne!



Richard-Reitzner-Allee 2
D-85540 Haar bei München

Geschäftsführer: Kurt Skupin



+49 (0)89 25556-1000



www.weka-media-publishing.de

Matthias Metzler

Leitender Redakteur PCgo + PCM
Telefon: 089 25556-1142
mmetzler@wekanet.de

MELANIE JIRSAK

Sales Managerin X-Media
Telefon: 089 25556-1204
mjirsak@wekanet.de

THOMAS RICHTER

Head of X-Media Projects
Telefon: 089 25556-1172
trichter@wekanet.de

KATJA THANHOFER

Produktmanagerin TK & UE
Telefon: 089 25556-1107
kthanhofer@wekanet.de