

12. August 2010

Kundenmonitor Deutschland 2010: O₂ ist zum vierten Mal in Folge der Netzbetreiber mit den zufriedensten Kunden

MÜNCHEN. Das Telekommunikationsunternehmen Telefónica O₂ Germany ist zum vierten Mal in Folge der Netzbetreiber mit den zufriedensten Mobilfunk-Kunden in Deutschland. Dies ist das Ergebnis des neuen Kundenmonitor Deutschland, der größten unabhängigen und branchenübergreifenden Studie zur Messung der Kundenzufriedenheit in der Bundesrepublik. Der Kundenmonitor zeichnet O₂ auch 2010 wieder als den Betreiber mit der höchsten Globalzufriedenheit aus. Die Untersuchung wird einmal pro Jahr von der ServiceBarometer AG durchgeführt.

O₂ war erneut der Sieger seiner Klasse in der Kategorie „Globalzufriedenheit“. Das Unternehmen ist schon seit vier Jahren der beste Netzbetreiber in diesem Bereich. O₂ liegt wieder vor Vodafone, T-Mobile und E-Plus und konnte sich erneut deutlich verbessern. Außerdem schnitten die Münchner beim Preis-Leistungs-Verhältnis, den Vertragsbedingungen und bei den angebotenen Tarifen am besten ab.

„Unser Tarif O₂ o ohne Laufzeiten und ohne Grundgebühr kommt sehr gut bei den Kunden an“, sagt Peter Rampling, Managing Director Marketing bei O₂. „Das zeigt auch wieder der Kundenmonitor, bei dem wir seit Jahren auf den vorderen Plätzen landen. Die Studienergebnisse bestätigen, dass wir mit unserer Strategie der transparenten Preise genau richtig liegen.“

Auch die Fairness wird geschätzt. Verbesserungen am Tarif beschränkt O₂ nicht nur auf Neukunden, was im Mobilfunk oft üblich ist. Sie werden auch an Bestandskunden weitergegeben. Erst neulich sank das Limit für den Kosten-Airbag, mit dem O₂ o zu einer Flatrate wird, automatisch für alle Kunden von 60 auf 50 Euro.

Der Kundenmonitor Deutschland ist eine branchenübergreifende Studie über die Kundenorientierung im deutschen Business-to-Consumer-Markt, die seit 1992 jährlich erhoben wird. Im Jahr 2010 werden wieder mehr als 20.000 Privathaushalte in Deutschland befragt, die Ergebnisse der mehr als 2.600 Interviews über die Mobilfunkbranche wurden bereits jetzt veröffentlicht.

A *Telefónica* company

O₂

Telefónica O₂ Germany GmbH & Co. OHG gehört zu Telefónica Europe und ist Teil des spanischen Telekommunikationskonzerns Telefónica S.A. Das Unternehmen bietet seinen Privat- wie Geschäftskunden in Deutschland Post- und Prepaid-Mobilfunkprodukte sowie innovative mobile Datendienste auf Basis der GPRS- und UMTS-Technologie an. Darüber hinaus stellt das Unternehmen als integrierter Kommunikationsanbieter auch DSL-Festnetztelefonie und Highspeed-Internet zur Verfügung. Telefónica Europe hat rund 55 Millionen Mobil- und Festnetzkunden in Großbritannien, Irland, der Tschechischen Republik, der Slowakei und Deutschland.

Weitere Informationen:

Telefónica O₂ Germany GmbH & Co. OHG

Presseabteilung

Markus Göbel, Pressesprecher

Georg-Brauchle-Ring 23-25

80992 München

t +49 (0)89 2442-1280

f +49 (0)89 2442-1209

e markus-oliver.goebel@o2.com

www.o2.de/presse