connect: 1&1 hat die zufriedensten Kunden bei Mobilfunk und Festnetz

- 1&1 mit höchster Kundenzufriedenheit unter den deutschen Mobilfunknetzbetreibern und Internet-Providern laut Kundenbarometer-Studien B2C von connect

Montabaur, 23. Juni 2025. – Egal, ob Mobilfunk oder Festnetz-Internet: 1&1 hat die zufriedensten Kunden. Das zeigen die diesjährigen Kundenbarometer-Studien der renommierten Fachzeitschrift connect. Unter den deutschen Mobilfunknetzbetreibern erreicht 1&1 den ersten Platz und sichert sich als Internet-Provider ebenfalls den Sieg.

1&1 als Spitzenreiter unter den deutschen Mobilfunknetzbetreibern

Im „Kundenbarometer Mobilfunk 2025 B2C“ belegt 1&1 mit einer Gesamtnote von 1,9 und 114 Punkten die Spitzenposition. Insbesondere in den Bereichen Kundenservice, Marke/Anbieter und Service-App konnte das Unternehmen überzeugen. Beim Netz liegt 1&1 aus Kundensicht als neuer, vierter deutscher Mobilfunknetzbetreiber bereits heute vor zwei seit vielen Jahren etablierten Anbietern.
Anders als bei klassischen Netztests, bei denen Messkriterien im Vordergrund stehen, basieren die Ergebnisse des Kundenbarometers auf den Erfahrungen der Nutzerinnen und Nutzer. Bei der jährlich durchgeführten Studie werden zu Mobilfunk die Kategorien Kundenservice, Marke/Anbieter, Netz sowie Service-App bewertet.

Beste Leistung auch beim Festnetzinternet

Beim „Kundenbarometer Internet-Provider 2025“ von connect erreicht 1&1 ebenfalls Platz 1. Bewertet wurden die Kundenerfahrungen in den Kategorien Marke/Anbieter, Netz, Kundenservice sowie Hard- und Software. Besonders beim Kundenservice sowie in der Kategorie Hard- und Software konnte 1&1 bei Nutzern punkten: „Lob seitens der Kunden gab es vor allem bei Aspekten wie der Hardware-Qualität sowie dem Funktionsumfang und der Sicherheit der Service-App“, so die Experten.

Kundenservice als Erfolgsfaktor

Der Spitzenplatz von 1&1 im Kundenservice ist kein Zufall: 1&1 verfolgt ein ganzheitliches Servicekonzept, das über branchenübliche Standards hinausgeht – getreu dem Motto: „Immer wieder besser“.
Kunden profitieren von maßgeschneiderten Vorteilen, darunter:

- 1&1 ist über eine rund um die Uhr verfügbare und mehrfach von connect mit „sehr gut“ ausgezeichnete Kundenhotline erreichbar*.
- Mit der 1&1 Service Card profitieren Kunden von Premium-Services wie dem in allen Tarifen

bereits integrierten 24 h Austauschservice, der cleveren Alternative zur Geräte-Versicherung, sowie einer Priority Hotline mit 24/7 Experten-Beratung.
- Ergänzend dazu stehen mit dem 1&1 Control-Center und dem 1&1 Hilfe-Center weitere, ausgezeichnete Self-Service-Plattformen zur Verfügung.

Weiterführende Informationen finden sich hier: Ergebnis Kundenbarometer Mobilfunk Deutschland 2025 - connect sowie Kundenzufriedenheit Internet-Provider 2025 - connect.

* u.a. Mobilfunk-Hotlines im Test 2025 - connect, Die Hotlines der Breitbandanbieter im Test 2024 - connect, Die Hotlines der IPTV- und Streaming-Anbieter im Test - connect, Netzbetreiber: Deutsche Telekom, 1&1, Telefónica O2 & Vodafone - connect

Über die 1&1 AG

Die 1&1 AG mit Sitz in Montabaur ist ein börsennotierter Telekommunikationsanbieter und Teil der United Internet Gruppe.

Mit Fokus auf den deutschen Markt stärkt 1&1 gezielt die digitale Souveränität des Landes. 1&1 betreibt als erster Netzbetreiber Europas ein vollständig virtualisiertes 5G-Mobilfunknetz auf Basis der innovativen Open-RAN-Technologie – unabhängig, technologieoffen und bereit für Echtzeitanwendungen der Zukunft. Als viertes Netz steht das 1&1 O-RAN für mehr Wettbewerb und Innovation in der deutschen Mobilfunklandschaft.

Neben einem umfassenden Mobilfunkportfolio bietet 1&1 Breitbandanschlüsse, die zumeist auf dem deutschlandweiten Glasfaser-Transportnetz von 1&1 Versatelsowie für die letzte Meile auf regionalen Netzen von City Carriern und Deutscher Telekom basieren.

Die Marke 1&1 adressiert Value- und Premiumsegmente, während die Discount-Marken des Konzerns preisbewusste Zielgruppen ansprechen.

Ihr Pressekontakt

Thomas Kahmann
Telefon: +49 2602 / 96 – 1276
E-Mail: presse@1und1.de