

AKTUELLE NACHRICHTEN Klare Vorschriften: Verschiedene Wörter für Mitarbeiter in Apple Stores wohl verboten (ht



(https://www.apfelnews.de/)

DEALS (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/DEALS/)

HANDYTARIFE (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/MOBILFUNK/)

IPHONE & IPOD (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/IPHONE-UND-IPOD/)

IPAD (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/IPAD/)

MAC (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/MAC/)

APPLE (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/APPLE/)

HARDWARE (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/HARDWARE/)

SOFTWARE (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/SOFTWARE/)

GERÜCHTE (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/GERUECHTEKUECHE/)

APP STORE (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/APP-STORE-UND-APPLIKATIONEN)

SONSTIGES (HTTPS://WWW.APFELNEWS.DE/KATEGORIE/SONSTIGES/)

RATGEBER (/KATEGORIE/TIPPS-TRICKS/)

Home (https://www.apfelnews.de) » Sonstiges (https://www.apfelnews.de/kategorie/sonstiges/) » Manipulation bestätigt: Großer connect Hotline-Test der Mobilfunkanbieter war „gekauft“

Manipulation bestätigt: Großer connect Hotline-Test der Mobilfunkanbieter war „gekauft“

Geschrieben von: Michael Kammler (https://www.apfelnews.de/autor/mr-kamml/) in Sonstiges (https://www.apfelnews.de/kategorie/sonstiges/) 11. September 2013 um 12:32 3 Kommentare (https://www.apfelnews.de/2013/09/11/manipulation-bestatigt-groser-connect-hotline-test-der-mobilfunkanbieter-war-gekauft/#comments)

Das Fachmagazin connect testet regelmäßig den Hotline-Service der großen Mobilfunkanbieter und veröffentlicht dementsprechend auch ein Ranking, welches vor allem den Verbrauchern als Orientierung dienen soll. Zum achten Mal räumte bereits Vodafone (https://www.apfelnews.de/goto/vodafone) Platz eins im connect Hotline-Test (http://www.connect.de/news/betrifft-connect-hotline-test-der-mobilfunkanbieter-1543661.html) ab. Kurz nach Bekanntgabe des aktuellen Siegers erhielten die Kollegen von Mobilfunk-Talk.de eine E-Mail von einem Vodafone Mitarbeiter, die Rückschlüsse für eine Manipulation des Rankings zuließ.

GESPONSERTE SUCHERGEBNISSE

- Kavaj Test
- Kavaj Uhrband
- Handy ohne
- Apple iPhone x



Manipulation beim Hotline-Test

Diese Website benutzt Cookies. Wenn Sie die Website weiter nutzen, stimmen Sie der Verwendung von Cookies zu.

Akzeptieren

HIGHLIGHTS

- iPhone 6s (/thema/iphone-6s/)
- iPad Pro (/thema/ipad-pro/)
- Apple TV 4 (/thema/apple-tv-4/)
- Apple Watch (/kategorie/iwatch/)
- iOS 10 (/thema/ios-10/)
- Mobilfunktarife 2017 (/vergleich-mobilfunkvertraeg/)
- Prepaid ohne Vertrag (/vergleich-prepaidtarife-ohne-vertrag/)
- Smartphone Bundles (/smartphone-bundles/)
- Mobilfunk-Tarifrechner (/tarifrechner/)



(https://itunes.apple.com/de/magazin/id964832569?mt=8)



ANMELDEN

Twitter

WERDE EIN APFELNEWS-FAN



Seite gefällt mir

1 Freund/in gefällt das



NEWS IN BILDERN



(https://www.apfelnews.de/2013/09/11/manipulation-bestatigt-groser-connect-hotline-test-der-mobilfunkanbieter-war-gekauft/)



(https://www.apfelnews.de/2012/08/18/erkunde)

AKTUELLE RATGEBER



(https://www.apfelnews.de/2013/09/11/manipulation-bestatigt-groser-connect-hotline-test-der-mobilfunkanbieter-war-gekauft/)

APFELNEWS-EMPFEHLUNGEN

iPhone



(https://www.apfelnews.de/2013/09/11/manipulation-bestatigt-groser-connect-hotline-test-der-mobilfunkanbieter-war-gekauft/)



(https://www.apfelnews.de/2012/08/18/erkunde)



(https://www.apfelnews.de/2012/08/18/erkunde)



(https://www.apfelnews.de/2012/08/18/erkunde)

Nicht nur Stiftung Warentest musste sich in der Vergangenheit den Vorwurf gefallen lassen, dass unter dem Testerfeld auch graue Schafe ihr Unwesen treiben, die Produkte gegen Bezahlung besser einstufen. Der **Fachzeitschrift connect** wird nun ebenfalls Manipulation von Testergebnissen vorgeworfen. Dem anonymen Schreiben (<http://www.mobilfunk-talk.de/news/137441-vodafone-mitarber-hotline-test-der-connect-war-gekauft/>) an Mobilfunk-Talk, welches den Wortlaut : „**Hotline-Test war gekauft**“ offenbarte, hängte der Vodafone-Mitarbeiter einen 10-Punkte Fragekatalog an. Diesen Fragebogen soll Vodafone am 19. Juli 2013 auch den Angestellten in der Kundebetreuung weiter geleitet haben.

„Möglicherweise kommen zu unseren üblichen Themen wie : vorf. BP, roaming Konditionen, Rechnungserklärung noch ein paar weitere Themen in der nächsten Zeit auf uns zu. Damit wir gut darauf vorbereitet sind, hier mal eine Auswahl an Themen, mit denen Ihr Euch auskennen solltet; Incl. Links, um die Antworten zu untermauern:“, hieß er ergänzend in der Mail.

Wie sich nun herausstellte liegen Parallelen zwischen dem Fragebogen von connect und dem herumgereichten Schriftstück innerhalb der Vodafonekunden-Betreuung vor. Somit konnte man sich bestens auf die Testfragen vorbereiten um eine möglichst hohe Punktzahl erreichen zu können. Beide Unternehmen bestätigen die Manipulation (<http://www.mobilfunk-talk.de/news/137847-vodafone-und-connect-bestaetigen-hotline-test-manipuliert/>) des Hotline-Tests. So wurden von einem **Beauftragten connect Dienstleister** die entsprechenden Fragen an Vodafone weitergeleitet. Beide Unternehmen sind an der vollständigen Aufklärung des Falls interessiert. Die Kollegen von Mobilfunk-Talk empfehlen den Test noch einmal zu wiederholen. Mitwettbewerb wie die Telekom, O2, E-Plus hatten hier wohl recht deutlich das Nachsehen, auch wenn connect Chefredakteur Dirk Waasen angibt, dass ein Großteil der Tests bereits vor dem 19. Juli schon stattgefunden hätten. Zusammenfassend handelt es sich wohl um zwei Einzelpersonen, die auf „eigene Faust“ handelten und nun mit den Konsequenzen leben müssen.

Update:

Der Test wurde bereits annulliert und wird in Kürze von einem anderen Dienstleister wiederholt.

3.95 (78.95%) 19
Artikel bewerten

Keine News mehr verpassen! Unsere App für iOS und Android mit praktischer Push-Funktion.

Laden im **App Store**
(<https://itunes.apple.com/magazin/id964832569?mt=8>)

JETZT BEI **Google Play**
(<https://play.google.com/id=io.appful.a2195&hl=d>)

Die Apfelnews-Empfehlungen für deine neue Hardware:

Diese Website benutzt Cookies. Wenn Sie die Website weiter nutzen, stimmen Sie der Verwendung von Cookies zu.

iPhone	iPad	Mac	Verträge
--------	------	-----	----------

Spartanien – Das Cashbackportal im Kurztest
(<https://www.apfeltricks/spartanien-das-cashbackportal-im-kurztest/>)

4. Juli 2016



Project Hacker Hackingtosh – Teil 1
(<https://www.apfeltricks/project-hackingtosh-teil-1/>)

25. Januar 2016



iTunes Karten günstiger – Hier profitiert ihr ab Montag von einem Rabatt
(<https://www.apfeltricks/itunes-karten-guenstiger-hier-profitiert-ihr-ab-montag-von-einem-rabatt/>)

20. Dezember 2015



Rabatt für iTunes Karten bei Müller, real und der Postbank
(<https://www.apfeltricks/rabatt-fuer-itunes-karten-bei-mueller-real-und-der-postbank/>)

3. August 2015



Apple Watch mit iOS nutzen ohne Jailbreak – Erfahrungsbericht und Anleitung Teil 1 von 2
(<https://www.apfeltricks/android-wear-watch-mit-ios-nutzen-ohne-jailbreak-erfahrungsbericht-und-anleitung-teil-1-von-2/>)

23. Juli 2015



Microsoft Office 2016 für Mac ist da – Microsoft Office 2011 sauber deinstallieren
(<https://www.apfeltricks/office-2016-fuer-mac-ist-da-microsoft-office-2011-sauber-deinstallieren/>)

10. Juli 2015



(<https://www.apfelnews.de/>)



(<https://www.apfelnews.de/>)

TARIFEMPFEHLUNG FÜR IPHONE

iPhone X für **99,90€** im Tarif M mit Premie

Jetzt!

DEIN NEUES IPHONE 7

iPhone 7 Kaufen

Schneller. Gratisversand

(<http://aos.prf.hn/click/cami>)

MINI 3-TÜRER VW GOLF

ZUM ANGEBOT ZUM ANGEBO

FOLGE UNS AUF GOOGLE+

Apfelnew

Google+ Folge

Apple Store (https://www.apfelnews.de/goto/cbm1)	Apple Store (https://www.apfelnews.de/goto/l91b)	Apple Store (https://www.apfelnews.de/goto/nzcf)	iTunes (https://www.apfelnews.de/goto/ksby)
Telekom (https://www.apfelnews.de/goto/0os3)	Telekom (https://www.apfelnews.de/goto/at3s)	Gravis (https://www.apfelnews.de/goto/ly6e)	Karten bei REWE 15 Prozent günstiger (https://www.apfelnews.de/goto/om9s)
o2 (https://www.apfelnews.de/goto/4iw7)	o2 (https://www.apfelnews.de/goto/nb0b)	Saturn (https://www.apfelnews.de/goto/8z1q)	MacTrade (https://www.apfelnews.de/goto/9r9i)
Vodafone (https://www.apfelnews.de/goto/l50w)	Vodafone (https://www.apfelnews.de/goto/liig)	Amazon (https://www.apfelnews.de/goto/38mb)	15-prozent-gegenüber (https://www.apfelnews.de/goto/l2k5)
Gravis (https://www.apfelnews.de/goto/fkdg)	Gravis (https://www.apfelnews.de/goto/0iz3)	Cyberport (https://www.apfelnews.de/goto/kctw)	TOP 5 Meine Top 5 Apple Produkte von 2014 (https://www.apfelnews.de/goto/l2k5)
Saturn (https://www.apfelnews.de/goto/h53n)	Cyberport (https://www.apfelnews.de/goto/zj6o)	Cyberport (https://www.apfelnews.de/goto/kctw)	Sparhandy 15. Juni 2015 (https://www.apfelnews.de/goto/svna)



TOP 5
Meine Top 5 Apple Produkte von 2014
(https://www.apfelnews.de/goto/l2k5)
7. April 2015

Dir gefällt der Beitrag?

Dann sag es deinen Freunden:



0 Gefällt mir

Twittern



Vorheriger:
iPhone 5s vorbestellen: Die Telekom versendet die ersten Nachrichten

Nächster:

Rette die Schnecke HD: Unterhaltsames Logik Spiel für zwischendurch

WEITERE INTERESSANTE ARTIKEL

<p>Jahresrückblick 2018 – Das waren die Trends bei den Google-Suchbegriffen (https://www.apfelnews.de/2018/12/10/jahresrueckblick-2018-das-waren-die-trends-bei-den-google-suchbegriffen/)</p>	<p>Klare Vorschriften: Verschiedene Wörter für Mitarbeiter in Apple Stores wohl (https://www.apfelnews.de/2018/12/10/klare-vorschriften-verschiedene-waerter-fuer-mitarbeiter-in-apple-stores-wohl/)</p>	<p>Apple Pay gestartet – so richtet Ihr Karten ein und bezahlt (https://www.apfelnews.de/2018/12/12/apple-pay-gestartet-so-richtet-ihr-karten-ein-und-bezahlt-damit/)</p>
<p>Fußball erleben mit dem Football Manager 2019 Touch (https://www.apfelnews.de/2018/12/11/fussball-erleben-mit-dem-football-manager-2019-touch/)</p>	<p>2018er-iPhones: Verkaufszahlen wohl vergleichsweise niedrig (https://www.apfelnews.de/2018/12/11/2018er-iphones-verkaufszahlen-wohl-vergleichsweise-niedrig/)</p>	<p>Neue Expertise im Bereich Gesundheit – Apple holt CEO von 15and über (https://www.apfelnews.de/2018/12/11/neue-expertise-im-bereich-gesundheit-apple-holt-ceo-von-15and-ueber/)</p>
<p>11. Dezember 2018</p>	<p>11. Dezember 2018</p>	<p>11. Dezember 2018</p>

3 KOMMENTARE



Sven Richter

12. September 2013 at 15:29 (https://www.apfelnews.de/2013/09/11/manipulation-bestaetigt-groeser-connect-hotline-test-der-mobilfunkanbieter-war-gekauft/#comment-113804)

Ehrlich gesagt ist das ein peinliches Ergebnis durch die Connect. Auf der anderen Seite darf man sich ruhig die Frage stellen, ob Connect dieses nicht genau provziert hat.

Immerhin soll es ein objektiver Test sein. Wie Objektiv kann ein Test jedoch sein, wenn zur Durchführung ein Unternehmen beauftragt wird, welches selbst mehrere Call-Center unterhält und auch noch für den Gewinner tätig ist?

Diese Website benutzt Cookies. Wenn Sie die Website weiter nutzen, stimmen Sie der Verwendung von Cookies zu.

Akzeptieren

Allein das sollte der Connect zu denken geben. Zum anderen sind die Bewertungsmasstäbe absolut Call-Center orientiert, daher nicht im Sinne eines Kunden. Welchen Kunden interessiert den die Gesprächsführung? Richtig, nur so marginal, dass es bei Ihm keine 13% Gewichtung ausmacht.

Wie schon mehrfach nachgewiesen interessieren den Kunden:

1. Schnelle Verfügbarkeit eines Mitarbeiters
2. Das der Mitarbeiter versteht was der Kunde möchte
3. Schnelle und für den Kunden passende Lösung/Antwort so wie alle Informationen die der Kunde wirklich braucht

Übrigens habe ich den Namen des „Dienstleisters“ der keine ist aus der Berichterstattung genommen, immerhin teile Connect ja fleissig mit, dass die Durchführung durch „BUW Consulting“ gemacht worden ist.



Torsten

13. September 2013 at 09:58 (<https://www.apfelnews.de/2013/09/11/manipulation-bestaetigt-groeser-connect-hotline-test-der-mobilfunkanbieter-war-gekauft/#comment-113930>)

Also die anderen Unternehmen sollten sich vll mal an die eigene Nase fassen, das ist Wettbewerb der herrscht überall in Deutschland da dieses Land ja gar nicht mehr anders kann. Außerdem hat BUW absolut nix mit zu tun, würde ich mal das Augenmerk auf die richten die sowas veröffentlichen und somit existenzen zerstören wollen ohne auch nur den Ansatz eines Beweises vorlegen zu können.



Sven Richter

13. September 2013 at 10:20 (<https://www.apfelnews.de/2013/09/11/manipulation-bestaetigt-groeser-connect-hotline-test-der-mobilfunkanbieter-war-gekauft/#comment-113931>)

Zitat **Torsten** ↑:



Also die anderen Unternehmen sollten sich vll mal an die eigene Nase fassen, das ist Wettbewerb der herrscht überall in Deutschland da dieses Land ja gar nicht mehr anders kann. Außerdem hat BUW absolut nix mit zu tun, würde ich mal das Augenmerk auf die richten die sowas veröffentlichen und somit existenzen zerstören wollen ohne auch nur den Ansatz eines Beweises vorlegen zu können.

Tatsächlich? Ohne einen Beweis? Vodafone und Connect bestätigen den Kontakt zwischen einem Dienstleister der Connect und Vodafone. Wo steht dann also, dass es keinen Beweis gibt? Die Unterlagen welche der Vodafone Mitarbeiter weitergegeben hat sind für Dich auch kein Beweis? Ich glaube Dir wäre es vollkommen egal, welche Beweise geliefert werden, Du würdest es immer auf die getesteten Unternehmen schieben.

Und das die Unternehmen getestet werden, dagegen sagt ja niemand etwas, wenn Du jedoch Unternehmen testen möchtest, dann unter gleichen Bedingungen. Und die sind eben nicht gegeben, wenn ein getestetes Unternehmen mehr Informationen hat als die anderen.

	TIPPS	DAS IST APFELNEWS
Apfelnews (/)		
Kontakt (/kontakt/)	MacTrade Gutschein (/thema/mactrade-gutschein/)	Apfelnews informiert die Leser seit dem 13. Dezember 2013 über News rund um Apple. Der Themenschwerpunkt liegt bei Produkten wie etwa dem Apple iPhone, iPad sowie bei den auch dem Apple TV. Die stets aktuellen Nachrichten aus der A und den angrenzenden Themenfeldern, werden von dem Apfe sorgfältig ausgewählt und entsprechend informativ aufbereitet
Redaktion (/die-redaktion/)	OS X Yosemite (/thema/os-x-yosemite/)	Zu den Tagesneuigkeiten reihen sich auch Anleitungen, App Hilfestellungen und Leitfäden für Neueinsteiger sowie P ein. Es dürfte also für jeden Leser etwas Interessantes und Mehrwerthaltiges dabei sein. Apfelnews ist eine Plattform welk der gesunde Mix aus informativen Content, einem tollen Autor einer mindestens genauso tollen Leser-Community, auszeichn
Impressum (/impressum/)	Apple TV 4 (/thema/apple-tv-4/)	
Datenschutz (/datenschutz/)	iPhone 6 bei Telekom (http://partners.webmasterplan.com/ref=129495&site=4267&type=text&)	
BELIEBTE KATEGORIEN	iPhone 6 bei Vodafone (http://partners.webmasterplan.com/ref=129495&site=2906&type=text&)	
Apple (/kategorie/apple/)	iPhone 6 bei Saturn (http://partners.webmasterplan.com/ref=129495&site=9853&type=text&3%2526searchProfile%253Donlines)	
iPad (/kategorie/ipad/)		
iPhone (/kategorie/iphone-und-ipod/)		



Diese Website benutzt Cookies. Wenn Sie die Website weiter nutzen, stimmen Sie der Verwendung von Cookies zu.

Akzeptieren