

bonus.ch - Mobiltelefonie: zwei Drittel der Schweizer besitzen ein Smartphone, aber sie sind mit ihrer Internetverbindung unzufrieden

Eine von dem Vergleichsportaal bonus.ch bei 5'000 Personen durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage ergab, dass eine grosse Anzahl Schweizer mit einem Smartphone ausgerüstet sind, obwohl die von den Telefongesellschaften gebotene Qualität der Internetverbindungen sehr zu wünschen lässt. Ein weiterer verbesserungswürdiger Punkt sind die Service-Leistungen.

Fast die Hälfte der befragten Personen geben ab, ein Smartphone der letzten Generation zu besitzen wie zum Beispiel ein iPhone 5 oder 4s, ein Samsung SII oder SII, ein Nokia Lumia oder ein ähnliches Modell. Die unter 40-Jährigen sind hier sogar noch zahlreicher. Insgesamt benutzt nur ein Drittel der Befragten ein traditionelles Telefon an Stelle eines Smartphone.

Die Festnetzanschlüsse geraten ins Hintertreffen, denn immer mehr junge Erwachsene verzichten ganz darauf: 50% der befragten Personen unter 30 und 35% der 30-39-Jährigen haben keinen Festnetzanschluss, während der Prozentsatz bei den über 60-Jährigen nur 8% beträgt.

Drei Viertel der befragten Personen haben sich für ein Mobilfunk-Abonnement entschieden und zahlen durchschnittlich CHF 78.- pro Monat dafür. Das restliche Viertel, in erster Linie ältere Personen, die kein Smartphone benutzen, zieht die Prepaid-Bezahlung vor. Diese Nutzer geben ihre monatlichen Ausgaben mit durchschnittlich CHF 15.- an.

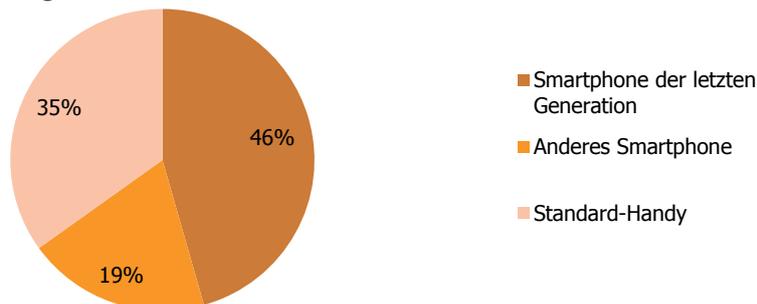
Nur ein Drittel der Nutzer der Standardtelefone gibt an, mit dem Handy ins Internet zu gehen, während bei den Smartphone-Nutzern der Prozentsatz bis auf 93% ansteigt. Zwar sind die Nutzer mit der Hörqualität und der Netzabdeckung zufrieden, doch entsprechen die Internet-Leistungen wie Verbindungsqualität, Geschwindigkeit und das Herunterladen von E-Mails nicht den Erwartungen: 63% der Befragten sind mehr oder weniger unzufrieden.

Ausserdem bewertet nur die Hälfte der befragten Personen die Qualität der Hotline ihres Anbieters als gut oder sehr gut, während sowohl die Online-Informationen als auch die Vorgehensweise und die Professionalität der Mitarbeiter der Mobilfunkanbieter generell geschätzt werden.

Grafiken und detaillierte Analysen

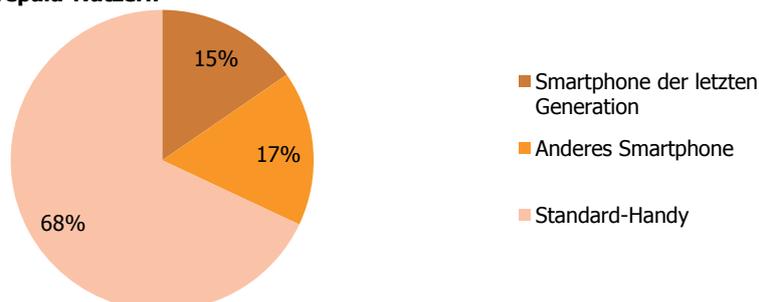
Fast die Hälfte der befragten Personen geben an, ein Smartphone der letzten Generation zu besitzen wie zum Beispiel ein iPhone 5 oder 4s, ein Samsung SII oder SII, ein Nokia Lumia oder ein ähnliches Modell. Nur ein Drittel der Befragten benutzen ein traditionelles Modell.

Telefontyp der befragten Personen



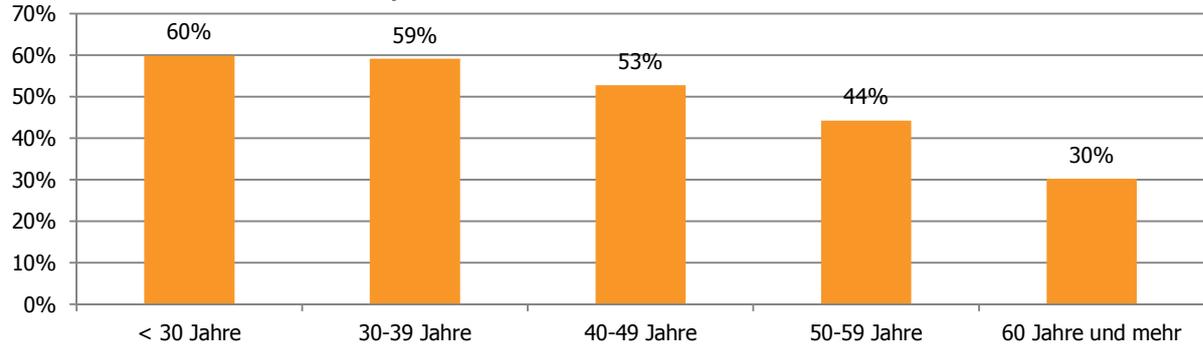
Über zwei Drittel der Nutzer eines Prepaid-Service sind mit traditionellen Telefonen ausgestattet.

Telefontyp von Prepaid-Nutzern



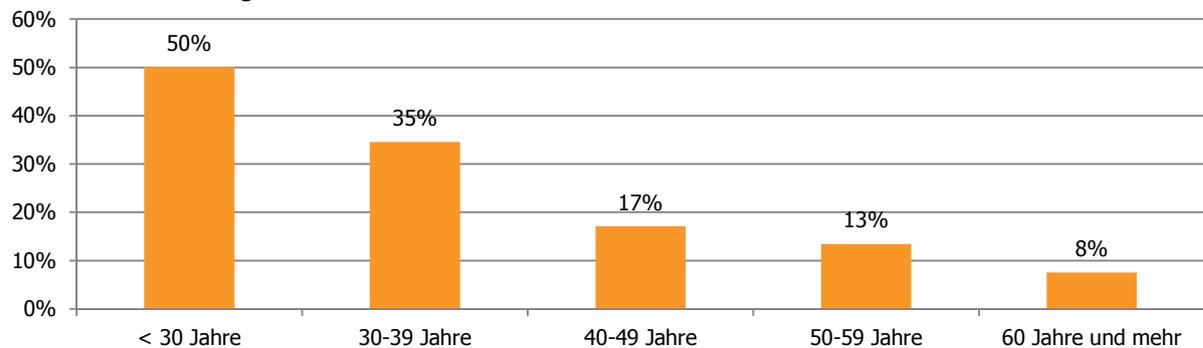
Junge Erwachsene bis 40 Jahre haben zu 60% ein Smartphone der letzten Generation. Dieser Prozentsatz wird mit wachsendem Alter immer kleiner und erreicht für die über 60-Jährigen 30%.

Prozentsatz der Nutzer eines Smartphones der letzten Generation



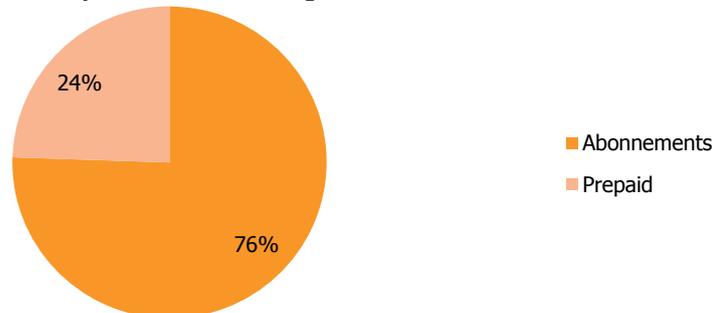
18% der Befragten geben an, keinen Festnetzanschluss zu haben. Für die unter 30-Jährigen erreicht dieser Prozentsatz die 50%-Marke.

Prozentsatz der befragten Personen ohne Festnetzanschluss



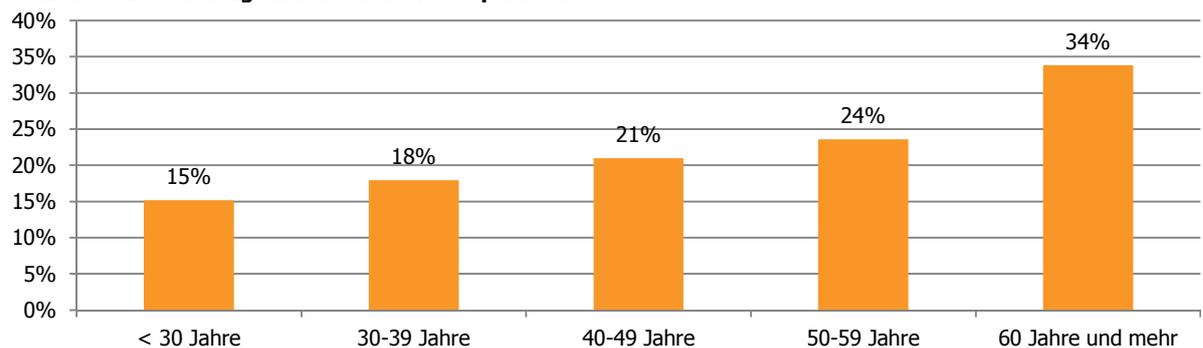
Fast ein Viertel der Befragten nutzen Prepaid-Service-Leistungen.

Anteil Abonnements und Prepaid-Service-Leistungen



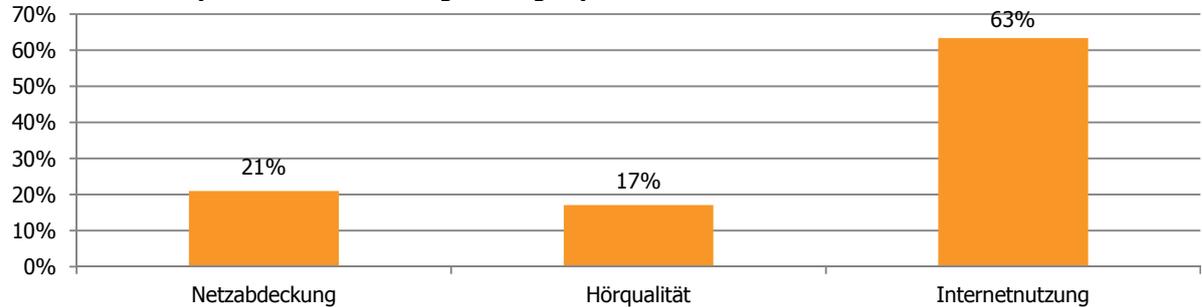
Die Beliebtheit dieser Leistungen nimmt mit dem Alter zu. Über ein Drittel der über 60-Jährigen bevorzugen einen Prepaid-Service.

Prozentsatz der befragten Personen mit Prepaid-Service



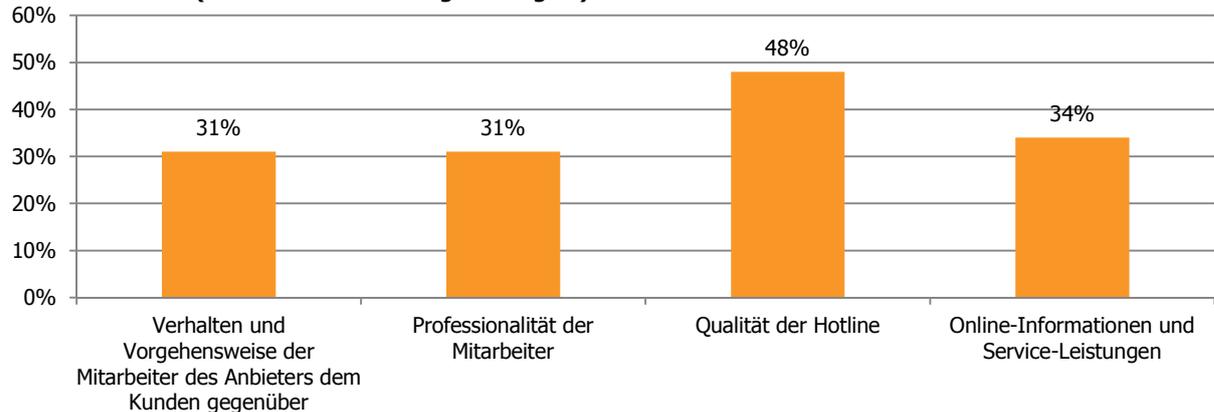
Die Nutzer sind generell mit der Hörqualität und der Netzabdeckung zufrieden, doch die Internet-Leistungen wie Verbindungsqualität, Geschwindigkeit und das Herunterladen von E-Mails entsprechen nicht den Erwartungen: 63% der Befragten sind mehr oder weniger unzufrieden.

Prozentsatz der Befragten, die mehr oder weniger mit den verschiedenen Leistungen der Mobiltelefonie unzufrieden sind (schlechtere Bewertungen als "gut")



Fast die Hälfte der Befragten, die schon einmal eine Hotline in Anspruch genommen haben, waren mit der Qualität der Hotline mehr oder weniger unzufrieden. Das Verhalten und die Vorgehensweise der Mitarbeiter des Anbieters dem Kunden gegenüber, ihre Professionalität und die im Internet erhältlichen Informationen und Service-Leistungen wurden weniger kritisiert.

Prozentsatz der Befragten, die mit verschiedenen Aspekten des Kundendienstes mehr oder weniger unzufrieden sind (schlechtere Bewertungen als "gut")



bonus.ch stellt seinen Nutzern einen kostenlosen und neutralen Vergleich der von den Schweizer Mobilfunkanbietern praktizierten Tarife zur Verfügung, und zwar gemäss der persönlichen Nutzung der verschiedenen Leistungen. Die Internetnutzer können ebenfalls die Bewertung der Anbieter durch die anderen Kunden erfahren, soweit diese durch die Kundenzufriedenheitsumfrage ermittelt werden konnte, sowie einen Überblick über die von jedem Anbieter praktizierten Konditionen.

Direktzugang zum personalisierten Vergleich der Mobilfunktarife: <http://www.bonus.ch/Telecom-Telefonie-Mobile/Vergleich-Abonnement-Mobiltelefon.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direktor
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
ducret@bonus.ch

Lausanne, den 15. Januar 2013