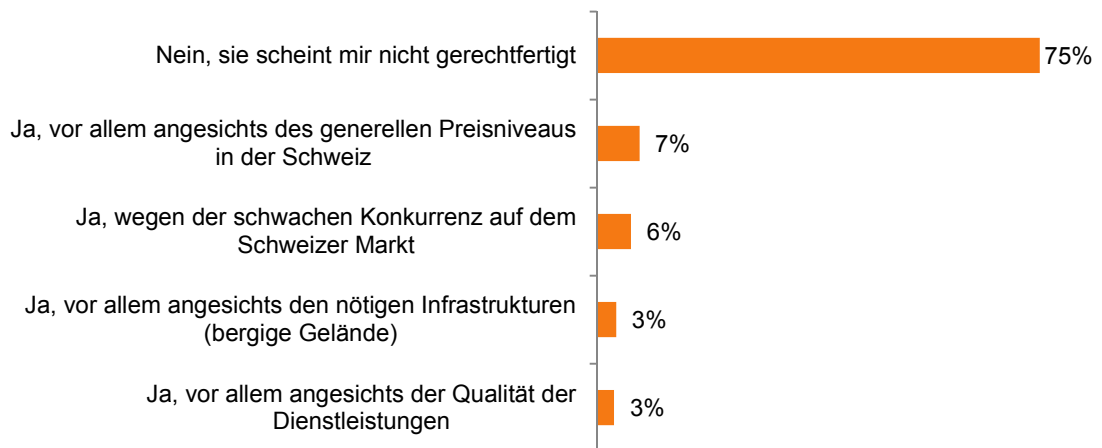


## bonus.ch zum Thema Mobiltelefonie: drei Viertel der Schweizer finden die Tarife im Vergleich zu den Nachbarländern ungerechtfertigt

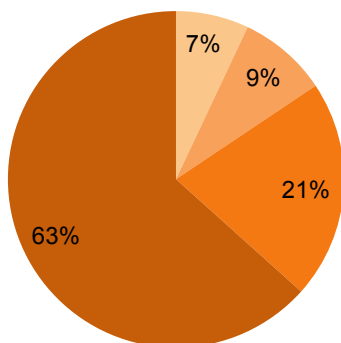
Eine vom Vergleichsportal bonus.ch bei über 2'800 Personen jährlich durchgeführte Zufriedenheitsumfrage zeigt, genau wie im letzten Jahr, dass die Schweizer treu sind. Über 60% der Befragten sind seit über 5 Jahren beim gleichen Anbieter, obwohl sie mit den praktizierten Tarifen nicht zufrieden sind. Dieses Zufriedenheitsniveau ist erstaunlicherweise bei Kunden mit Prepaid-Abonnements genauso hoch, obwohl letztere die Möglichkeit hätten, jederzeit den Anbieter zu wechseln.

### Die Telekommunikations-Tarife sind in der Schweiz generell höher als in den Nachbarländern. Finden Sie, dass diese Differenz gerechtfertigt ist?

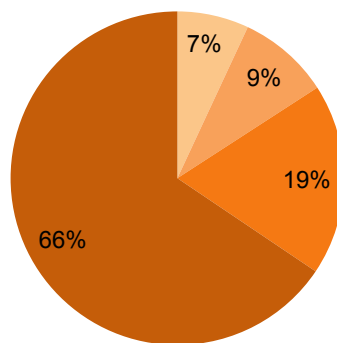


### Dauer der Kundenbeziehung

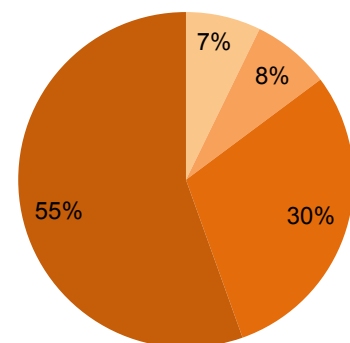
Alle antwortenden Personen



Kunden: Abonnement



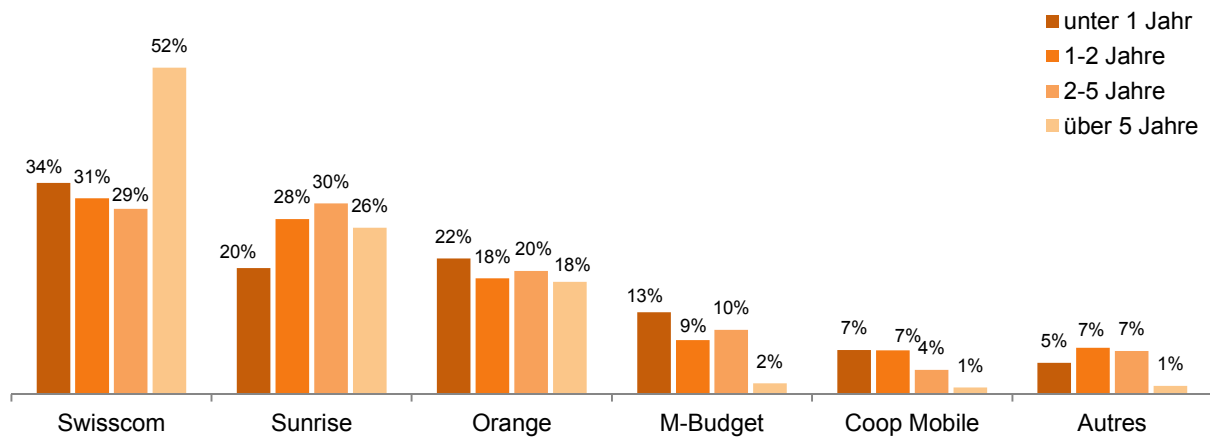
Kunden: Prepaid



■ unter 1 Jahr    ■ 1-2 Jahre  
■ 2-5 Jahre    ■ über 5 Jahre

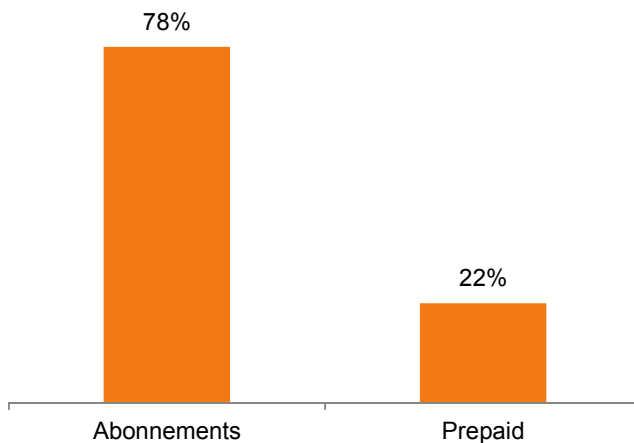
## Treue pro Anbieter

Mit 52% sind es die Swisscom-Kunden, die für eine Bindung von über 5 Jahren am treuesten sind. Für ein Vertragsverhältnis von 2 – 5 Jahren liegen Sunrise und Swisscom mit 29% und 30% Kopf an Kopf.

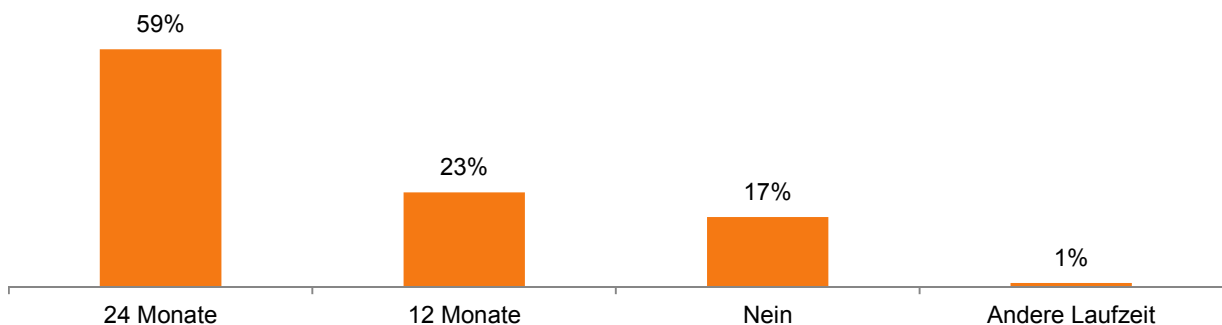


## Anteil Abonnements und Prepaid-Service-Leistungen

Mehr als vier von fünf Schweizern entscheiden sich für ein Abonnement, das ein Telefon beinhaltet, 59% von ihnen binden sich für eine Mindestvertragszeit von 24 Monaten. Dazu kommt eine jährliche Vertragsverlängerung, deren Kündigungsfrist in Monaten berechnet wird. Kein Wunder also, dass der Konsument an seinen Telefonie-Anbieter gebunden ist.

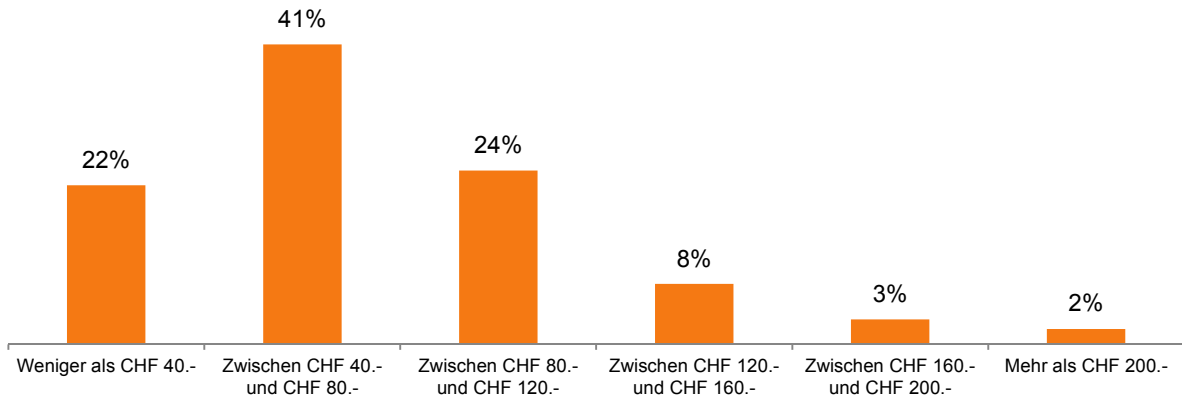


## Kunden, die sich für einen Vertrag entschieden haben, der ein neues Gerät miteinschliesst

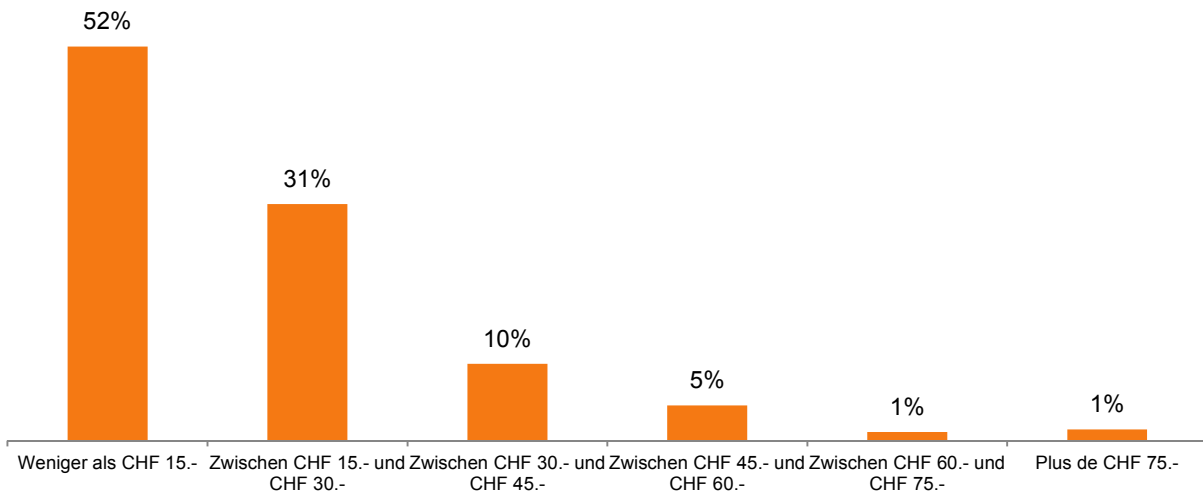


## Der durchschnittliche monatliche Betrag, den die Kunden an ihren Mobiltelefonie-Anbieter zahlen

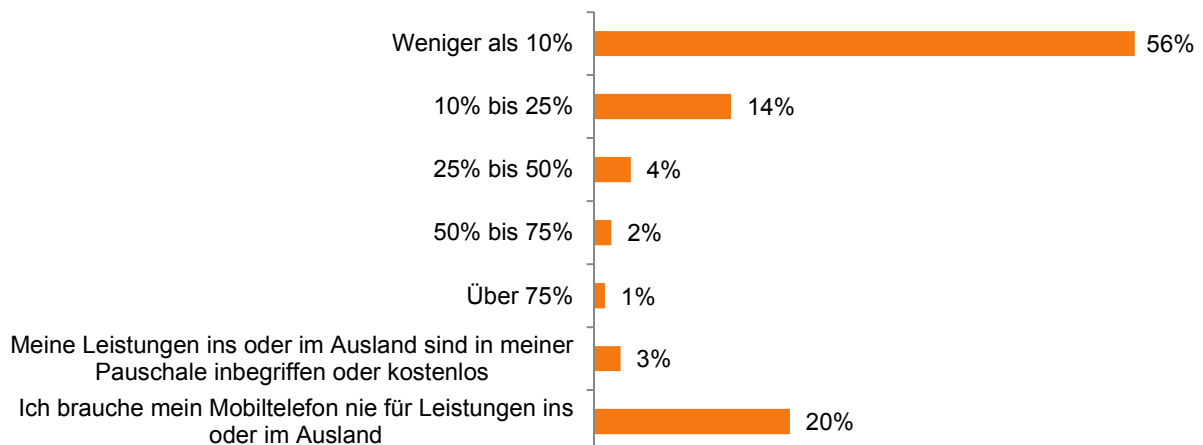
Über drei Viertel der antwortenden Personen entschieden sich für ein Mobilfunk-Abonnement. Sie zahlen ihrem Anbieter durchschnittlich CHF 75.- im Monat. Was die Prepaid-Abonnements betrifft, so wählten 52% der Nutzer ein monatliches Ladeguthaben von unter CHF 15.-, gefolgt von 31% unter ihnen, die einen Betrag zwischen CHF 15.- und CHF 30.- wählten.



## Der durchschnittliche monatliche Betrag, den die Kunden für das Aufladen der Prepaid-Karte zahlen



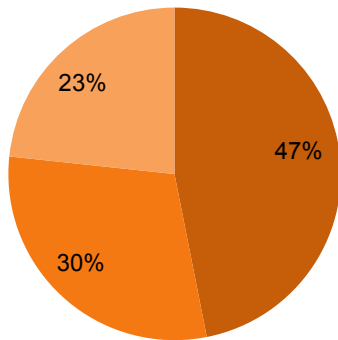
## Prozentsatz der Ausgaben, die Leistungen ins Ausland betreffen



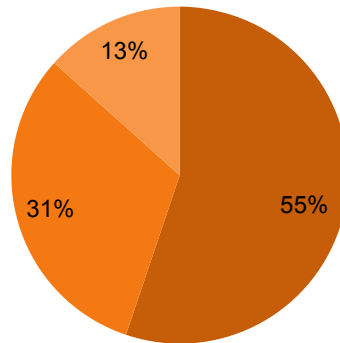
## Typ der Geräte der befragten Personen

Die Studie zeigt, dass die Schweizer immer anspruchsvoller werden, wenn es um die Qualität der Internetverbindung geht. Das erklärt sich durch die Tatsache, dass Smartphones nach wie vor sehr im Trend sind. Über drei Viertel der Schweizer besitzen eines, davon sind 47% Geräte der letzten Generation. Die Abonnenten wünschen sich auch eine Verbesserung bei der Klarheit der übermittelten Informationen (Tarifanpassungen, neue Abonnement-Arten usw.) und bei den Hotline-Dienstleistungen des Anbieters.

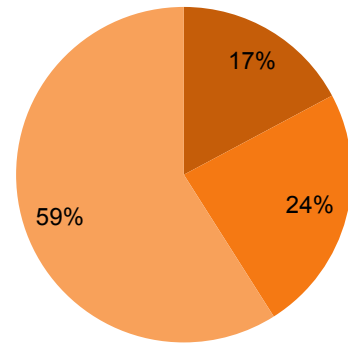
Alle antwortenden Personen



Kunden: Abonnement

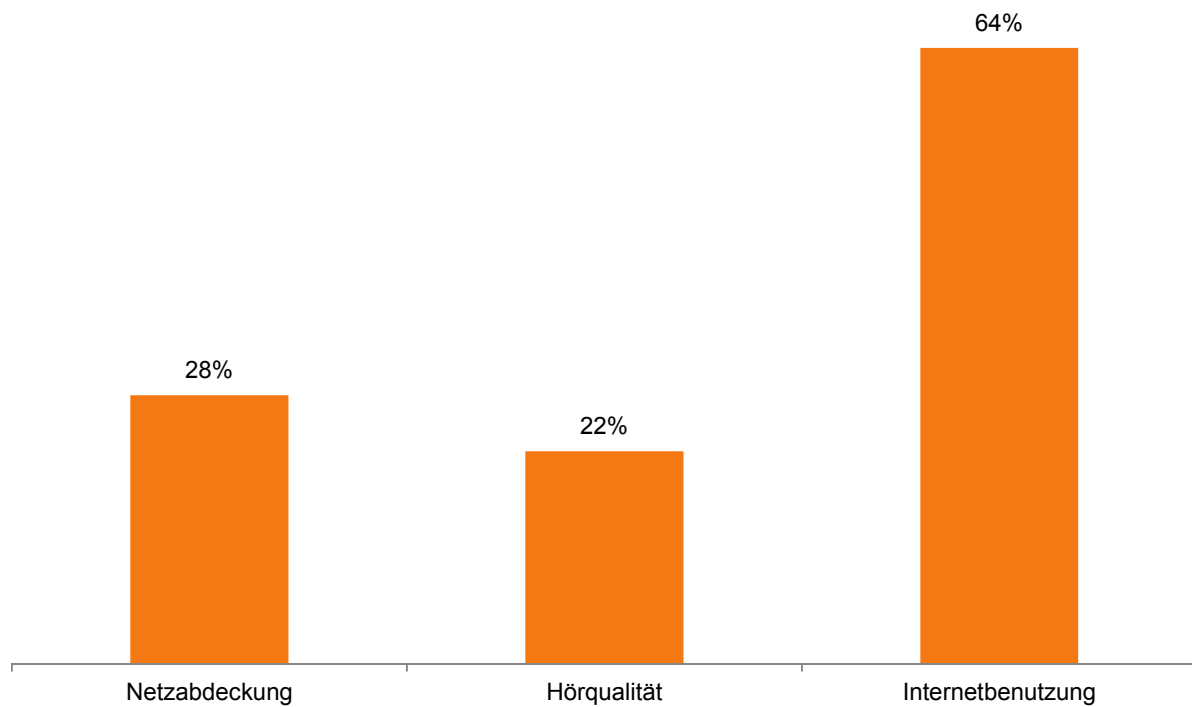


Kunden: Prepaid

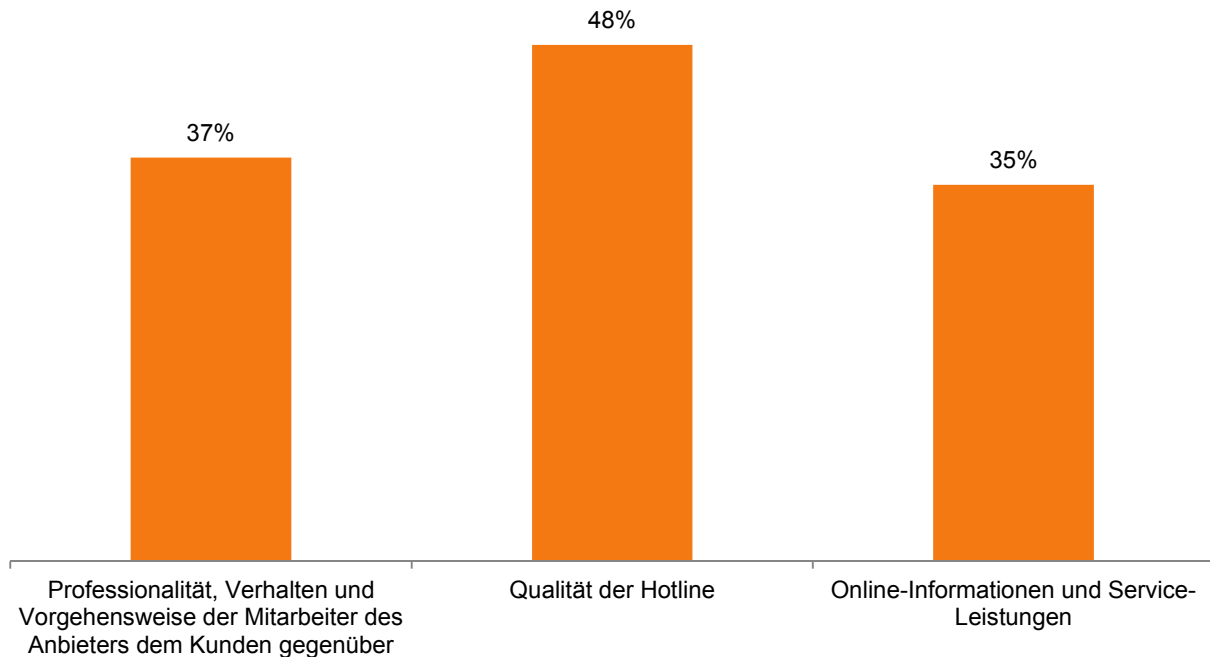


- Smartphone der letzten Generation
- Anderes Smartphone
- Standard-Handy

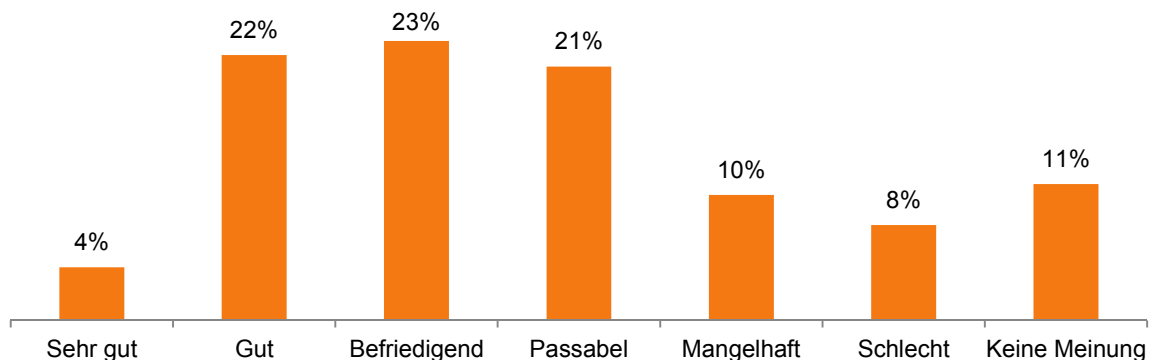
## Prozentsatz der Befragten, die mehr oder weniger mit den verschiedenen Leistungen der Mobiltelefonie unzufrieden sind (schlechtere Bewertungen als "gut")



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



## Zufriedenheit mit der Handelspolitik betreffend der Erneuerung oder Kündigung eines Abonnements

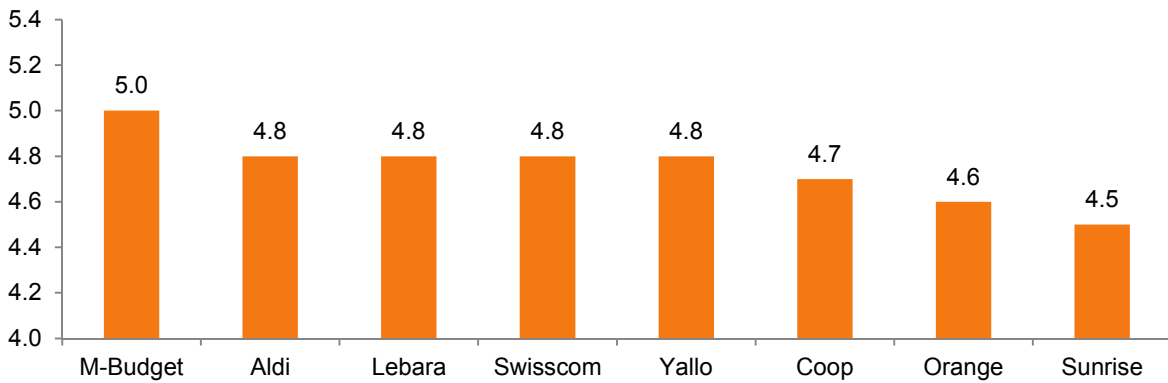


### Note pro Anbieter

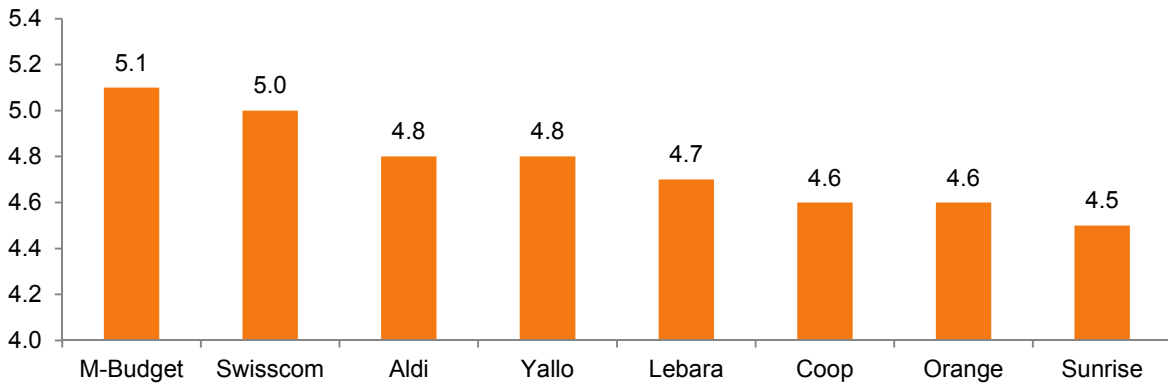
Die Teilnehmer an der Umfrage haben ihren Anbieter gemäss der folgenden Kriterien beurteilt: Leistungen des Anbieters (Netzabdeckung, Hörqualität, Internet-Schnelligkeit), Abonnementverwaltung, Prepaid-Verwaltung, Kundendienst und Preis-Leistungsverhältnis. Die Antworten wurden in Noten von 1 – 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

Die Kunden von M-Budget Mobile sind alles in allem am zufriedensten mit ihrem Anbieter, der als einziger die Note 5.0 "gut" erhält. M-Budget erhält auch die beste Note für seine Handy-Dienstleistungen sowie seine Abonnementverwaltung. Mit der Note 4.8 "ziemlich gut" teilen sich Aldi, Lebara, Swisscom und Yallo auf gleichem Niveau die zweite Stufe des Podiums. Aldi Mobile ist die Nr. 1, wenn es um das Preis-Leistungsverhältnis geht (5.3), während die drei „historischen“ Anbieter strenger beurteilt werden und sich am Tabellenende wiederfinden.

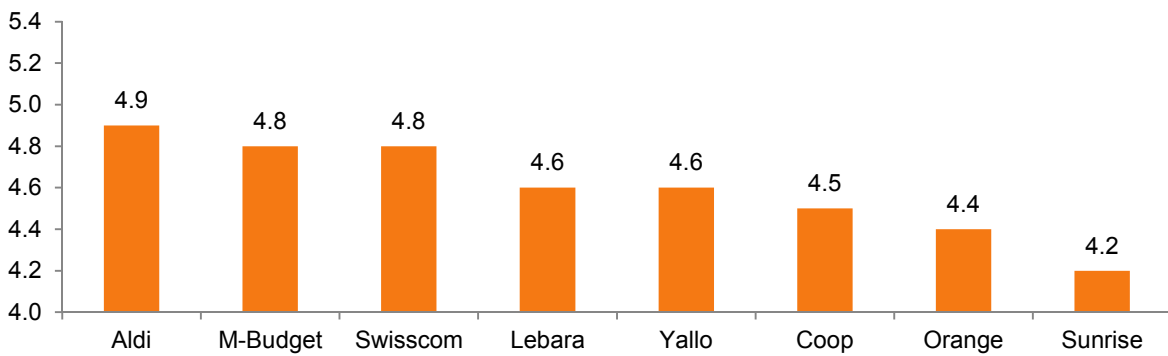
## Globale Zufriedenheit



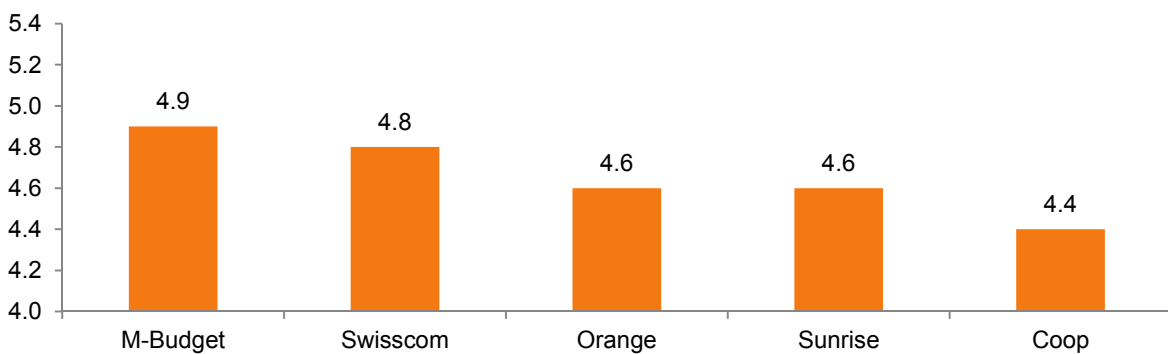
## Serviceleistungen



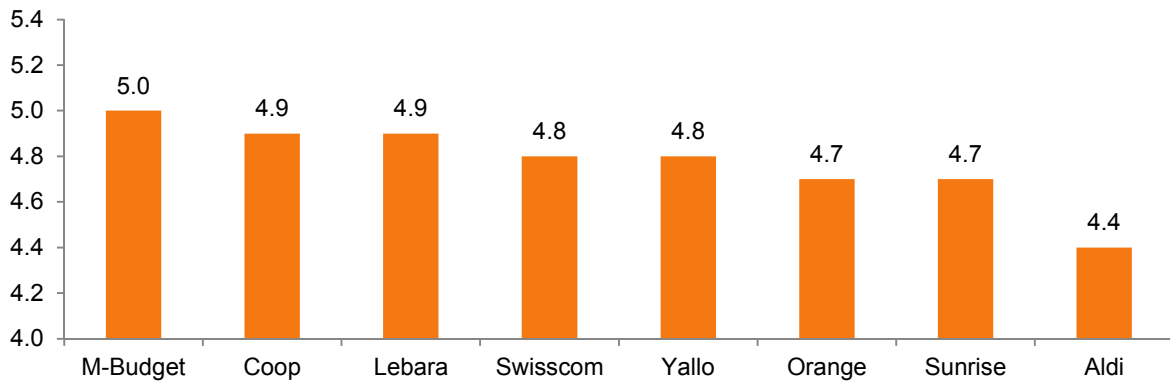
## Kundendienst



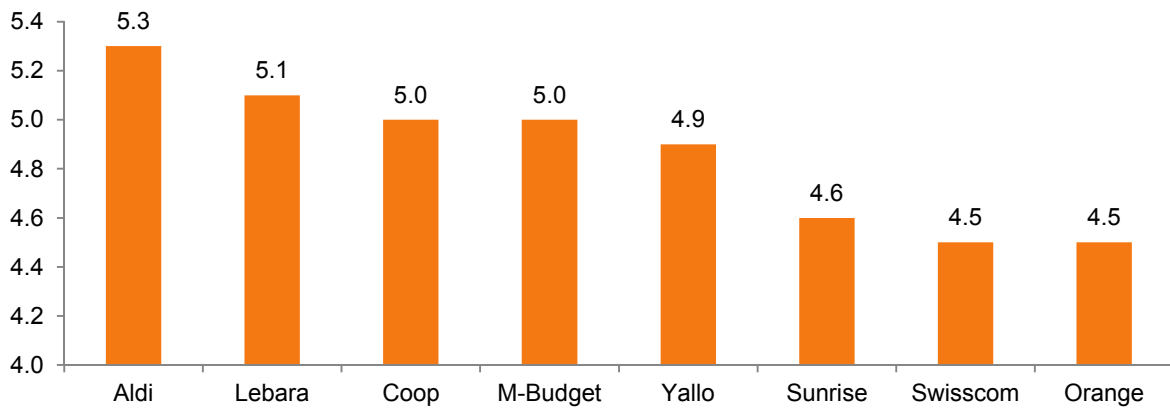
## Verwaltung der Abonnements



## Verwaltung Prepaid



## Preis/Leistungsverhältnis



Für die Mobilfunk-Kunden komplizieren die Vervielfältigung der Angebote und Pauschalabonnements sowie der beträchtliche Druck der Kombi-Angebote (Fix- und Mobiltelefonie, Internet und TV) das Verständnis und den Vergleich der Tarife und Leistungen. Der Mangel an Informationen, die Angst vor einem Wechsel und das hohe Treueniveau fördern einen Wettbewerb im Markt zu Gunsten des Konsumenten nicht.

Direktzugang zu den Noten der Kundenzufriedenheitsumfrage und zum personalisierten Vergleich der Mobiltelefonie: <http://www.bonus.ch/Telecom/Mobilfunkanbieter-Kundenzufriedenheitsumfrage.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch AG  
Patrick Ducret  
Direktor  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021 312 55 91  
[ducret@bonus.ch](mailto:ducret@bonus.ch)

Lausanne, den 29. Januar 2014