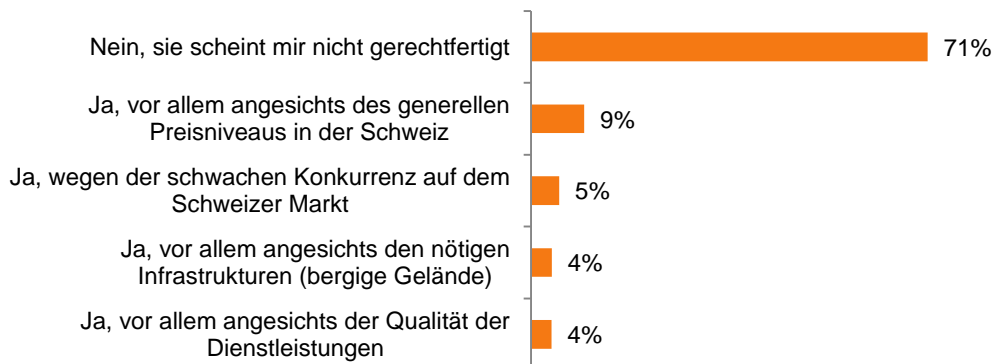


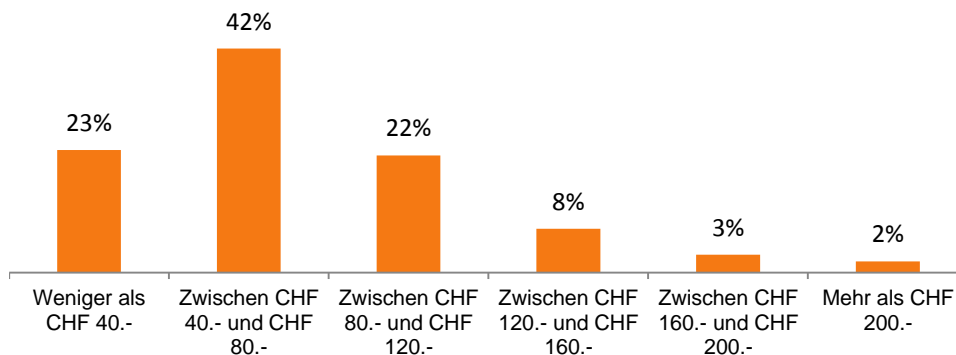
bonus.ch zum Thema Mobiltelefonie: fast drei Viertel der Konsumenten finden die Tarife der Anbieter ungerechtfertigt

Die jährlich von der Vergleichsplattform bonus.ch online durchgeführte Zufriedenheitsumfrage ergab, genau wie im letzten Jahr, dass die Schweizer und Schweizerinnen treue Kunden sind. Diese bei über 3500 Personen durchgeführte Umfrage bringt allerdings die Frage auf, ob die praktizierten Preise wirklich gerechtfertigt sind. Welche Erklärung gibt es also für die wachsende Treuequote trotz der generellen Unzufriedenheit mit den Tarifen?

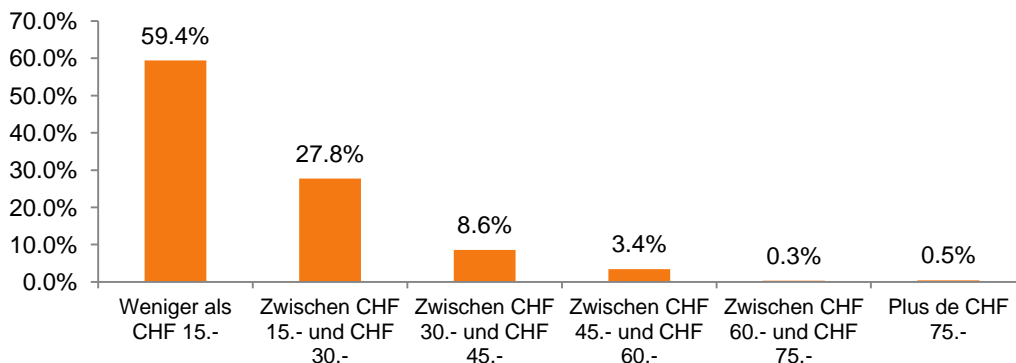
Zufriedenheit mit dem Preis



Von den Haltern eines oder mehrerer Abonnements monatlich ausgegebener Betrag



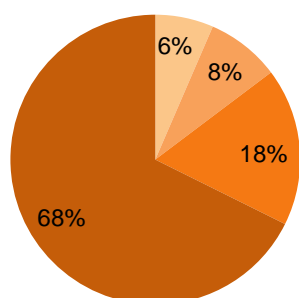
Von den Prepaid-Kunden monatlich ausgegebener Betrag



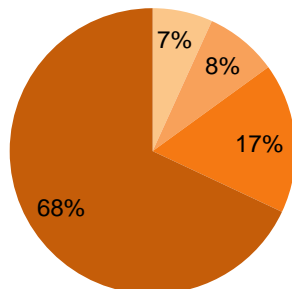
Obwohl fast drei Viertel der befragten Personen der Meinung sind, dass die im Bereich Mobiltelefonie praktizierten Preise nicht gerechtfertigt sind, kann man feststellen, dass mehr als zwei von drei Personen seit über fünf Jahren bei dem gleichen Anbieter sind, was einen Anstieg von 5% im Vergleich zum Vorjahr bedeutet, ein Anstieg, der bei den Prepaid Serviceleistungen mit +11.6% noch ausgeprägter ist. Die Angst vor Veränderung und die Wahrnehmung eines gewissen Komforts bei den Kombi-Angeboten könnten dazu führen, dass die Konsumenten bei dem gleichen Anbieter bleiben und so darauf verzichten, ihr Abonnement gemäss ihren Bedürfnissen zu optimieren.

Zugehörigkeitszeit von Mobiltelefonie-Kunden bei einem Anbieter

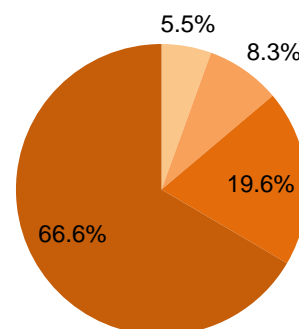
Abonnement und Prepaid



Abonnement

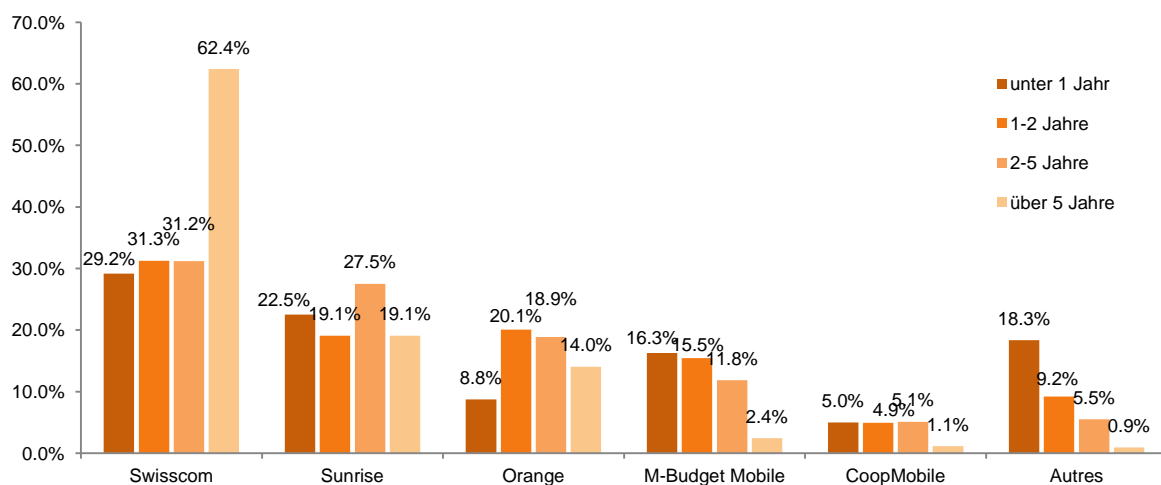


Prepaid



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

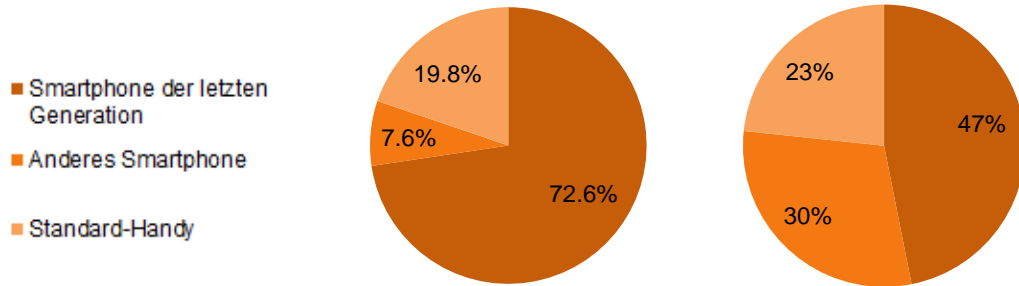
Treue pro Anbieter



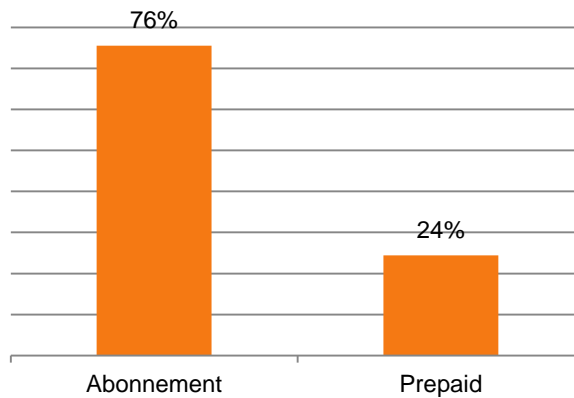
Die Erhöhung von 25.6% (seit dem letztem Jahr) der Nutzung von Smartphones der letzten Generation, Handys die immer kostspieliger, raffinierter und in den Angeboten der Verträge mit einer minimalen Laufzeit inbegriffen sind, um die realen Kosten zu verwässern, erhöht die Kundenbindungsquote der Konsumenten.

Aufteilung der verschiedenen Geräte (bei dieser Studie)

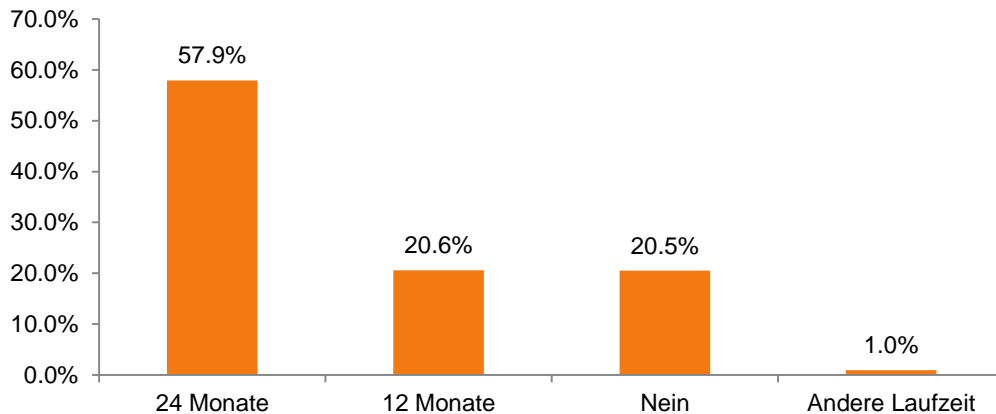
Aufteilung der verschiedenen Geräte (bei der letztjährigen Studie)



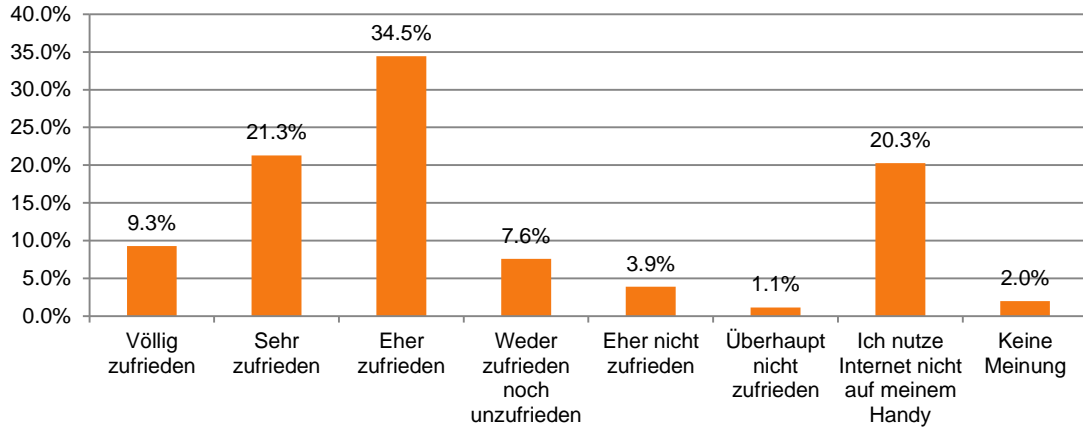
Kunden, die sich für ein Abonnement oder einen Prepaid-Service entschlossen haben



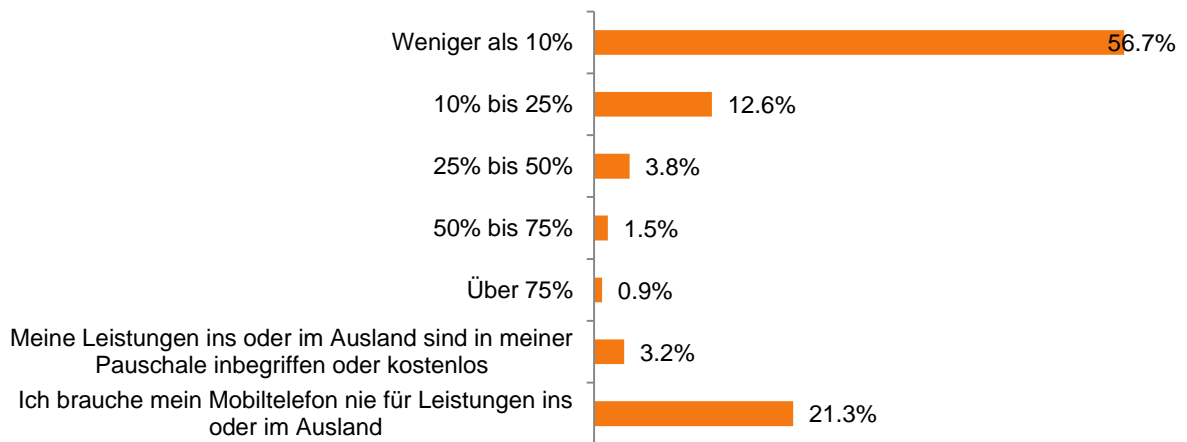
Kunden, die einen Vertrag mit minimaler Laufzeit abgeschlossen haben



In der Folge kann man feststellen, dass der Konsum von Internetdaten beträchtlich angestiegen ist und damit auch die Ansprüche der Abonnenten, die nur zu 30.6% der Meinung sind, dass die Qualität der Internetnutzung auf ihrem Handy sehr oder völlig zufriedenstellend ist.

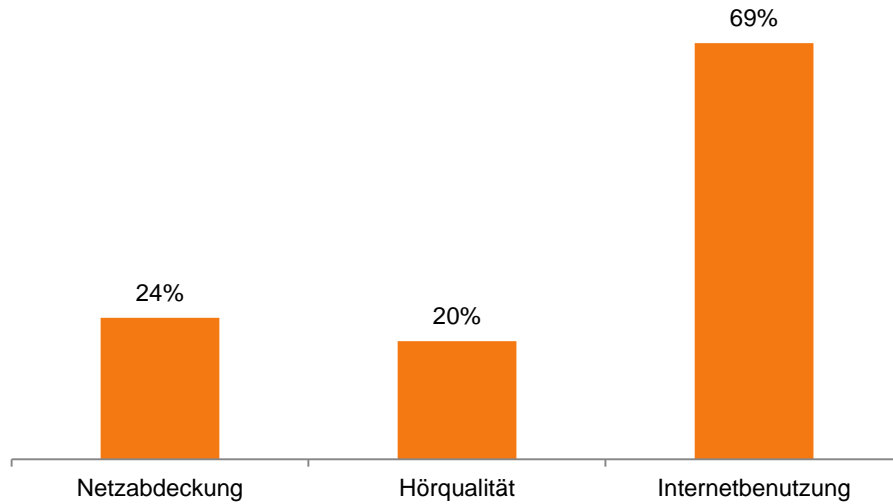


Was die Handy-Benutzung im Ausland betrifft, ergab die Umfrage, dass drei Viertel der Konsument weniger als 10%, manche sogar nie ihr Handy im Ausland benutzen. Die nach wie vor sehr hohen Roaming-Kosten sind die Ursache dafür.

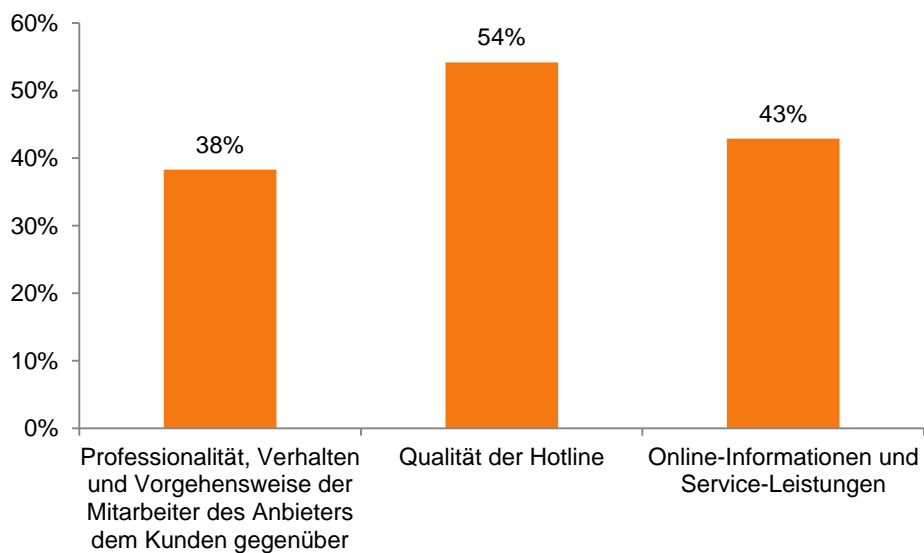


Anscheinend haben auch die Gerüchte über die Fusion zwischen Orange und Sunrise, über die in den Medien berichtet wurde, das Wettbewerbssystem der Mobiltelefonie beeinflusst.

Prozentsatz der befragten Personen, die eine zwiespältige Meinung über die verschiedenen Leistungen der Mobiltelefonie-Anbieter haben (Bewertungen, die schlechter als « gut » sind)



Prozentsatz der befragten Personen, die eine zwiespältige Meinung über den Kundendienst der Mobiltelefonie-Anbieter haben (Bewertungen, die schlechter als « gut » sind)



Die Umfrage enthielt Fragen über die Leistungen der Anbieter, den Kundendienst, die Verwaltung der Abonnements und Prepaid-Serviceleistungen und das Preis-/Leistungsverhältnis. Alle diese Parameter wurden mit Noten von 1 bis 6 bewertet, wobei 6 die beste und 1 die schlechteste Note war.

Genau wie im letzten Jahr erreicht M-Budget Mobile den ersten Platz mit der Gesamtnote 5.0 "gut", gefolgt von ALDI SUISE mobile und Swisscom, die beide die Note 4.9 "ziemlich gut" erhalten.

Globale Zufriedenheit	
M-Budget Mobile	5.0
ALDI SUISE mobile	4.9
Swisscom	4.9
upc cablecom	4.8
CoopMobile	4.7
Lebara Mobile	4.7
Sunrise	4.6
yallo	4.5
Orange	4.4

Serviceleistungen	
M-Budget Mobile	5.2
Swisscom	5.2
ALDI SUISE mobile	5.0
CoopMobile	4.8
Lebara Mobile	4.8
Sunrise	4.8
Orange	4.7
upc cablecom	4.7
yallo	4.5

Kundendienst	
Swisscom	4.9
M-Budget Mobile	4.8
upc cablecom	4.7
ALDI SUISE mobile	4.5
CoopMobile	4.3
Lebara Mobile	4.3
Sunrise	4.2
yallo	4.1
Orange	4.0

Verwaltung der Abonnements	
M-Budget Mobile	5.0
Swisscom	4.9
upc cablecom	4.7
Sunrise	4.6
CoopMobile	4.4
Orange	4.4

Verwaltung Prepaid	
M-Budget Mobile	5.1
CoopMobile	5.0
Swisscom	4.9
Lebara Mobile	4.8
yallo	4.8
ALDI SUISE mobile	4.7
Orange	4.7
Sunrise	4.7

Preis/Leistungsverhältnis	
ALDI SUISE mobile	5.4
M-Budget Mobile	5.1
upc cablecom	5.0
CoopMobile	4.9
Lebara Mobile	4.9
Sunrise	4.6
Swisscom	4.6
yallo	4.6
Orange	4.3

Zugang zu den Noten der Zufriedenheitsumfrage sowie zum individuellen Vergleich der Tarife der Mobiltelefonie: <http://www.bonus.ch/Telecom/Operateurs-telephonie-mobile-enquete-note-satisfaction.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
 Patrick Ducret
 Direktor
 Av. de Beaulieu 33
 1004 Lausanne
 021 312 55 91
[ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)

Lausanne, den 3. Februar 2015