

bonus.ch – Mobiltelefonie: die Schweizer finden die Tarife überrissen, bleiben aber ihren Anbietern treu. M-Budget und Aldi am beliebtesten.

Eine vom Vergleichsportal bonus.ch bei über 5'000 Personen durchgeführte Zufriedenheitsumfrage zeigt, dass die Schweizer ihrem Mobilfunkanbieter treu bleiben, obwohl sie mit den praktizierten Tarifen nicht zufrieden sind und sie sie im internationalen Vergleich als ungerechtfertigt empfinden.

Über zwei Drittel der Befragten bestätigen, ihrem Mobilfunkanbieter seit über 5 Jahren treu zu sein. Selbst unter den Nutzern, die eine Prepaid-Lösung anstelle eines Abonnements gewählt haben, haben 59% in den letzten 5 Jahren nicht den Anbieter gewechselt, obwohl das jederzeit möglich gewesen wäre.

57% der Abonnenten wählten Swisscom, 23% Sunrise und 18% Orange. Die sogenannten „virtuellen“ Anbieter wie M-Budget Mobile, CoopMobile, yallo, Lebara oder Aldi sind stärker mit Prepaid-Lösungen vertreten. M-Budget Mobile erweist sich als der viertgrösste Anbieter in der Schweiz und hat unter den befragten Personen eine grössere Anzahl an Kunden für Prepaid-Serviceleistungen als Orange.

Am zufriedensten sind, auf gleichem Niveau, die Nutzer von M-Budget Mobile und Aldi, die ihren Anbieter als einzige mit „gut“ bewerten. M-Budget erhält die beste Note für seine Mobilfunk-Leistungen (Netzabdeckung, Hörqualität, Internet), für seinen Kundendienst und für die Abonnementverwaltung. Aldi Mobile steht an erster Stelle, was die Prepaid-Leistungen und die Tarife betrifft.

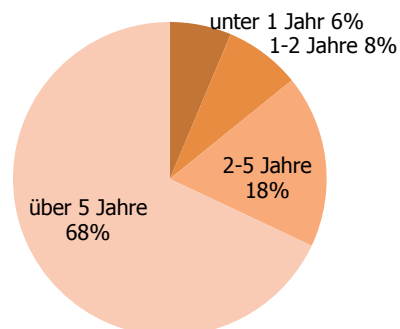
Nur 46% der befragten Personen finden das Preis/Leistungsverhältnis ihres Anbieters gut oder sehr gut. Die Anzahl der mit den „virtuellen“ Anbietern zufriedenen Kunden ist grösser, während die drei „klassischen“ grossen Anbieter strenger beurteilt werden. Für drei Viertel der Befragten rechtfertigt sich der Unterschied zwischen den in der Schweiz und den im Ausland praktizierten Tarifen nicht.

Angesichts dieser Resultate kann man sich fragen, warum die Schweizer nach wie vor ihren Mobilfunkanbietern treu bleiben. Die Umfrage zeigt, dass die Anbieter, die das beste Preis/Leistungsverhältnis vorweisen können, auch zur Gruppe der Anbieter gehören, deren Service-Leistungen und Verwaltung der Abonnements/Prepaid-Service am meisten geschätzt werden. Doch die Schweizer zögern, zur Tat zu schreiten und den Anbieter zu wechseln. Wie in vielen anderen Bereichen spielen auch hier sicher eine gewisse Trägheit und die Angst vor Veränderung eine Rolle. Möglicherweise ist die Öffentlichkeit über das hohe Zufriedenheitsniveau der Kunden gewisser "virtueller" Mobilfunkanbieter ungenügend informiert. bonus.ch möchte hier Abhilfe leisten.

Grafiken und detaillierte Analysen

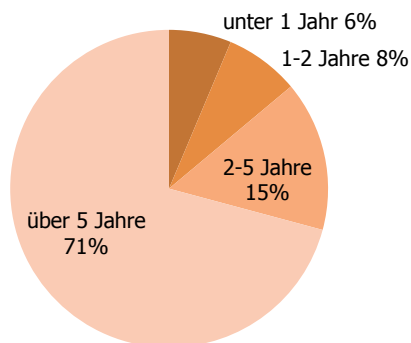
Die Umfrage mit einer Stichprobe von 5'052 Personen wurde im Dezember 2012 durchgeführt. 68% der Befragten gaben an, seit über 5 Jahren bei dem gleichen Anbieter zu sein.

Dauer des Kundenverhältnisses (alle befragten Personen)



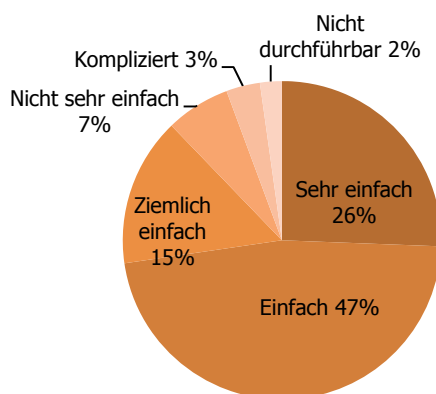
Für die befragten Personen mit Abonnement liegt dieser Prozentsatz sogar noch höher: 71%.

Dauer des Kundenverhältnisses für Kunden mit Abonnement



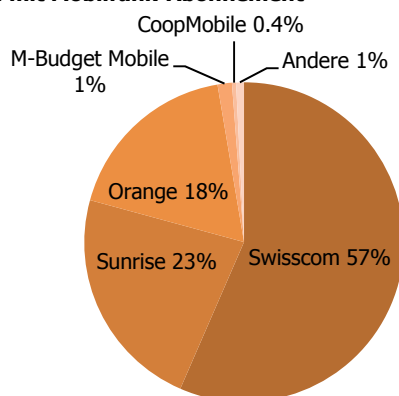
Was die befragten Personen betrifft, die einen Prepaid-Service nutzen, so ist der Prozentsatz der Personen, die ihrem Anbieter seit über 5 Jahren treu sind, etwas niedriger: 59%. Dabei handelt es sich trotzdem um einen hohen Prozentsatz, da diese Kunden ja jederzeit problemlos den Anbieter wechseln können. Ausserdem scheint die Nummernportierung zu einem Prepaid-Anbieter kaum ein Problem darzustellen. In der Tat haben 73% der befragten Personen, die eine Nummernportierung zu einem Prepaid-Anbieter durchgeführt haben, dieses Unterfangen als einfach oder sogar sehr einfach gefunden.

Bewertung der Nummernportierung zu einem Prepaid-Anbieter



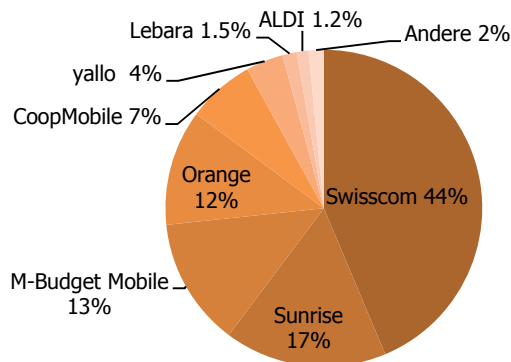
Über 97% der Befragten mit Abonnement haben einen der 3 „klassischen“ Anbieter gewählt: Swisscom, Sunrise oder Orange. Swisscom hält mit 57% der Befragten mit Abonnement den Löwenanteil.

Anbieter von Befragten mit Mobilfunk-Abonnement



Was die Prepaid-Serviceleistungen betrifft, so umfasst Swisscom auch hier mit 44% bei weitem die grösste Gruppe der befragten Personen. Doch die drei klassischen Anbieter monopolisieren mit insgesamt 72% diesen Markt nicht. Die sogenannten „virtuellen“ Anbieter wie M-Budget Mobile, CoopMobile, yallo, Lebara oder ALDI sind hier stärker vertreten. M-Budget Mobile behauptet sich als viertgrösster Anbieter in der Schweiz. Bei den Prepaid-Serviceleistungen zählt er sogar mehr befragte Personen zu seinen Kunden als Orange.

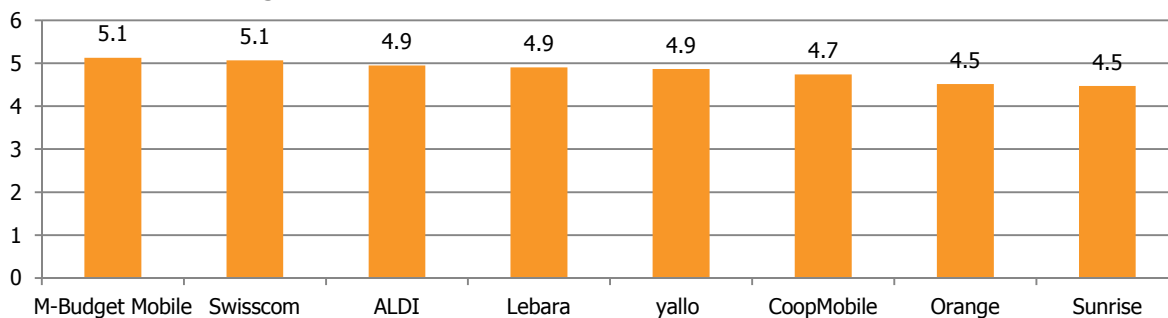
Anbieter von Befragten mit Prepaid-Serviceleistungen



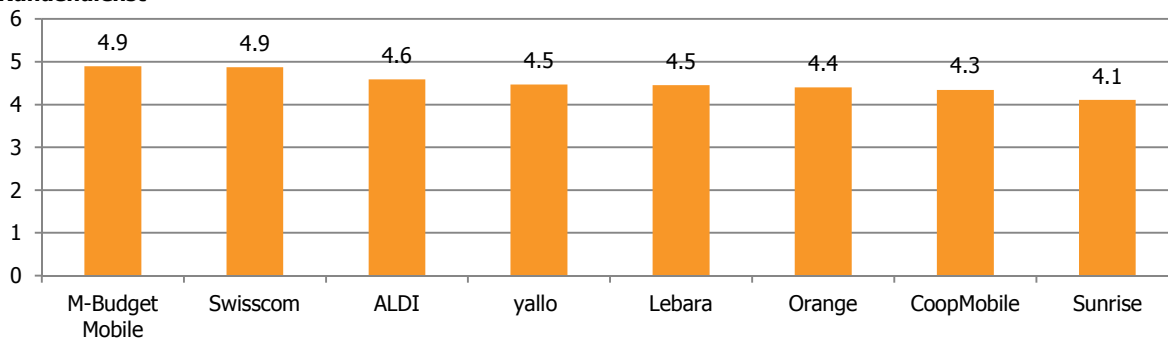
In der Zufriedenheitsumfrage konnten die Befragten ihrem Anbieter Noten für verschiedene Kriterien verleihen, die von 1 (ungenügend) bis 6 (sehr gut) reichten. Diese Kriterien wurden anschliessend für jeden Bereich zusammengefasst.

Die erste Note gilt für die Mobilfunk-Leistungen. Die Kriterien sind hier die Netzabdeckung, die Hörqualität und die Zufriedenheit mit der mobilen Internet-Nutzung. Dann gibt es eine Note für den Kundendienst (Kriterien: das Verhalten und die Vorgehensweise der Mitarbeiter des Anbieters dem Kunden gegenüber, ihre Professionalität und ihr Kompetenzniveau, die Qualität der Hotline und die Qualität der im Internet erhältlichen Informationen) und eine Note für die Verwaltung der Abonnements (Kriterien: Klarheit der Rechnungen, Regelungen für Erneuerung oder Kündigung des Abonnements, Nummernportierung, Klarheit der Kommunikation über Tarifierungsanpassungen oder neue Abonnements). In jedem dieser drei Bereiche war M-Budget Mobile, ex aequo oder gefolgt von Swisscom, Tabellenerster.

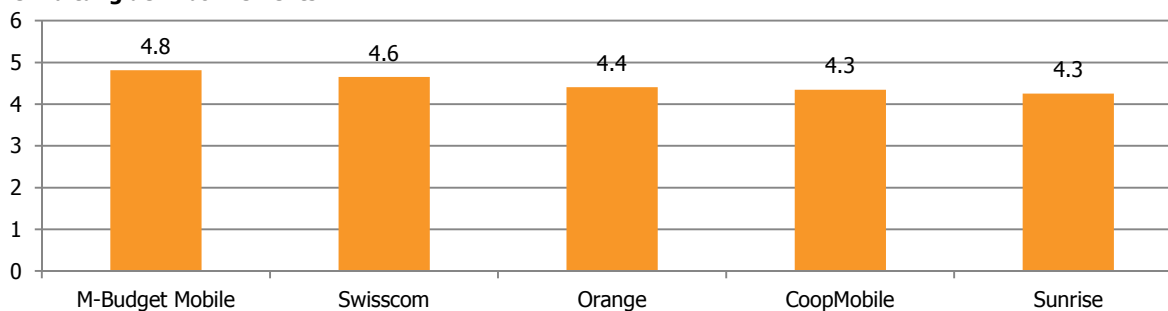
Mobilfunk Serviceleistungen



Kundendienst

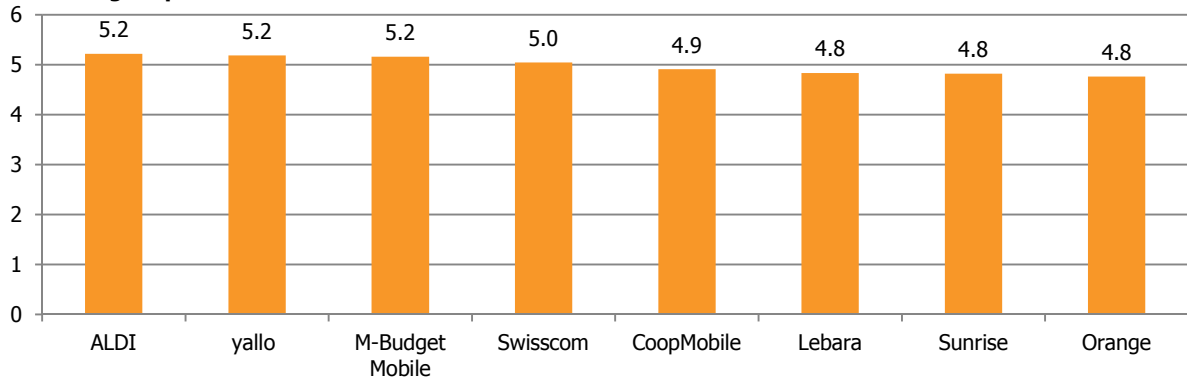


Verwaltung der Abonnements



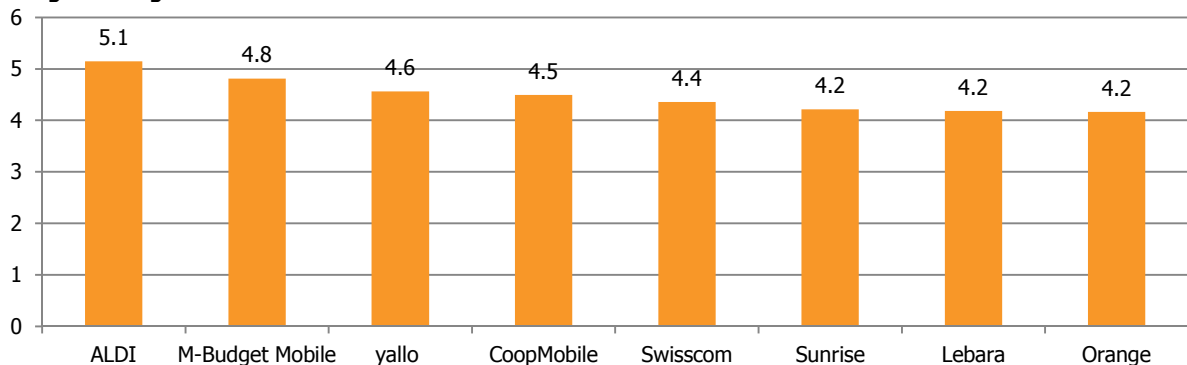
Was die Verwaltung der Prepaid-Serviceleistungen betrifft, so stehen ALDI, M-Budget Mobile und yallo gemeinsam an erster Stelle. Die für diese Note berücksichtigten Kriterien sind der einfache Kauf von zusätzlichem Telefonguthaben, das einfache Aufladen des Guthabens, der Vorgang der Nummernportierung zum Anbieter und die Klarheit der Kommunikation der Tarifierpassungen oder neu verfügbaren Optionen.

Verwaltung Prepaid



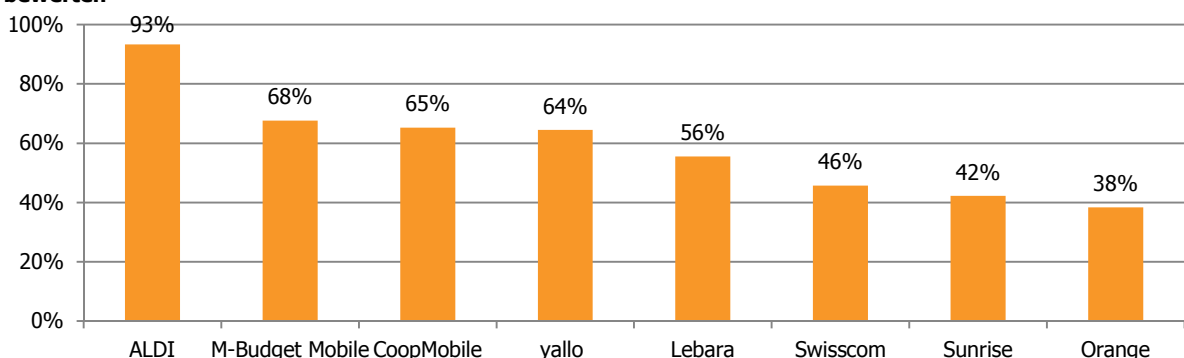
Die letzte Teilnote betrifft die Tarifgestaltung und zwar die Tarifpolitik, die Klarheit der Gebühren und das Preis/Leistungsverhältnis. Hier erhalten die „virtuellen“ Anbieter die besten Noten, mit ALDI auf dem 1. Platz.

Tarifgestaltung



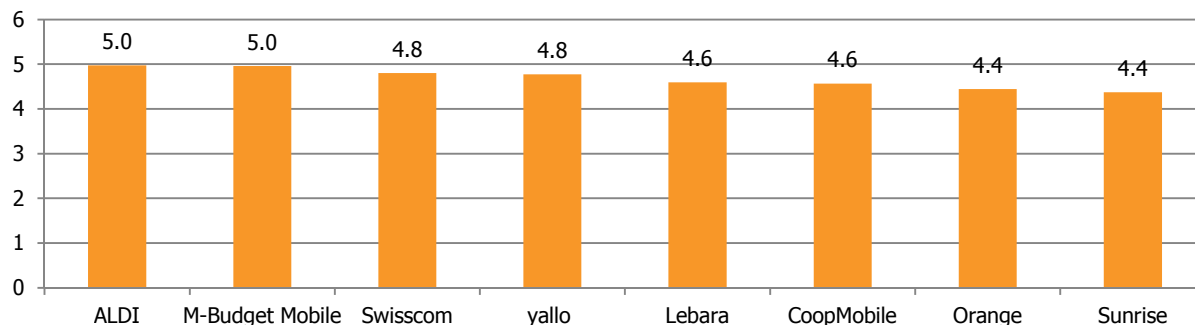
Besonders der Prozentsatz der Kunden, die das Preis/Leistungsverhältnis ihres Anbieters gut oder sehr gut finden, liegt bei den virtuellen Anbietern deutlich höher.

Prozentsatz der Befragten, die das Preis/Leistungsverhältnis ihres Anbieters als "gut" oder "sehr gut" bewerten



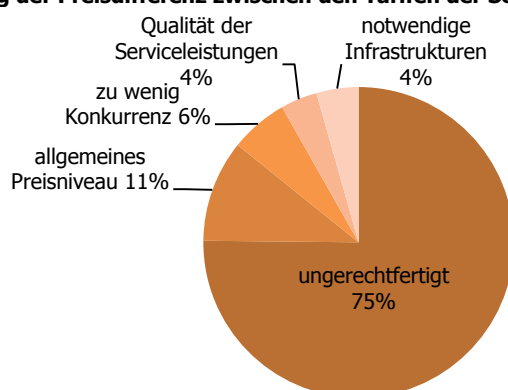
Die globale Zufriedenheitsnote berechnet sich aus dem Durchschnitt der Bereichsnoten. Nur die ALDI-Kunden und die Kunden von M-Budget Mobile verleihen ihrem Anbieter eine Note „gut“ (5.0 oder mehr). Man darf aber nicht vergessen, dass ALDI im Gegensatz zu M-Budget keine Abonnements anbietet, und die Noten bezüglich der Verwaltung der Abonnements gehören zu den niedrigsten der Umfrage.

Globale Zufriedenheit



Schlussendlich wurden die befragten Personen aufgefordert, sich zu der Preisdifferenz zwischen den Schweizer Tarifen und denen unserer Nachbarländer zu äussern. Es wurden den Befragten mehrere Vorschläge zur Begründung dieser Differenz vorgeschlagen, aber drei Viertel der befragten Personen beurteilten den Preisunterschied als ungerechtfertigt.

Berechtigung der Preisdifferenz zwischen den Tarifen der Schweiz und den Nachbarländern



Es besteht also ein offensichtlicher Widerspruch zwischen der kritischen Einstellung der befragten Personen zur Tarifgestaltung, dem Preis/Leistungsverhältnis und dem Tarifniveau einerseits und der festgestellten Dauer des Kundenverhältnisses andererseits. Wie in vielen anderen Bereichen spielen auch hier sicher eine gewisse Trägheit und die Angst vor Veränderung eine Rolle für die Treue der Kunden zu ihrem Mobilfunkanbieter. Möglicherweise ist die Öffentlichkeit über das hohe Zufriedenheitsniveau der Kunden gewisser "virtueller" Mobilfunkanbieter ungenügend informiert. bonus.ch möchte hier Abhilfe leisten.

Mit seinem kostenlosen und neutralen Vergleich der Tarife der Schweizer Mobilfunkanbieter gemäss der persönlichen Nutzung der verschiedenen Service-Leistungen hilft bonus.ch den Internetnutzern, ein vorteilhaftes Abonnement zu finden. Die Internetnutzer können auch die Konditionen jedes Anbieters und die von den anderen Internetnutzern im Rahmen einer Zufriedenheitsumfrage abgegebenen Bewertungen konsultieren, um so mit Sachkenntnis einen Mobilfunk-Anbieter wählen zu können.

Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:

<http://www.bonus.ch/Telecom/Mobilfunkanbieter-Kundenzufriedenheitsumfrage.aspx>

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 22. Januar 2013