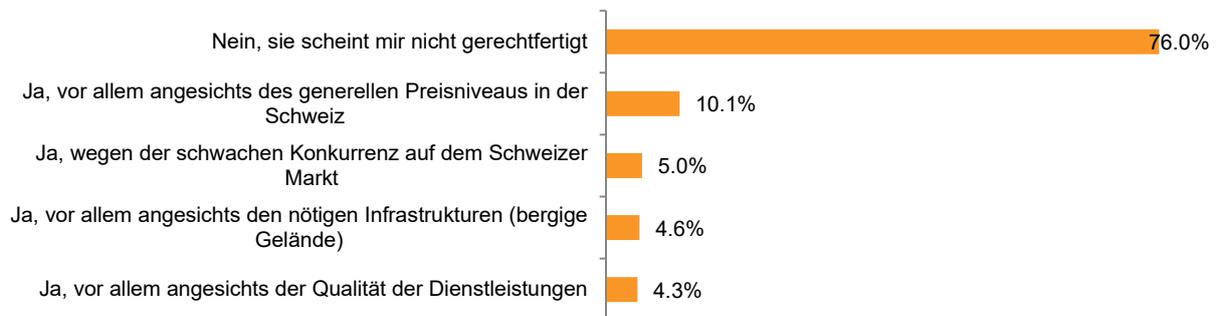


70% der Schweizer geben mehr als CHF 40.- pro Monat für ihre Mobilfunkkommunikation aus

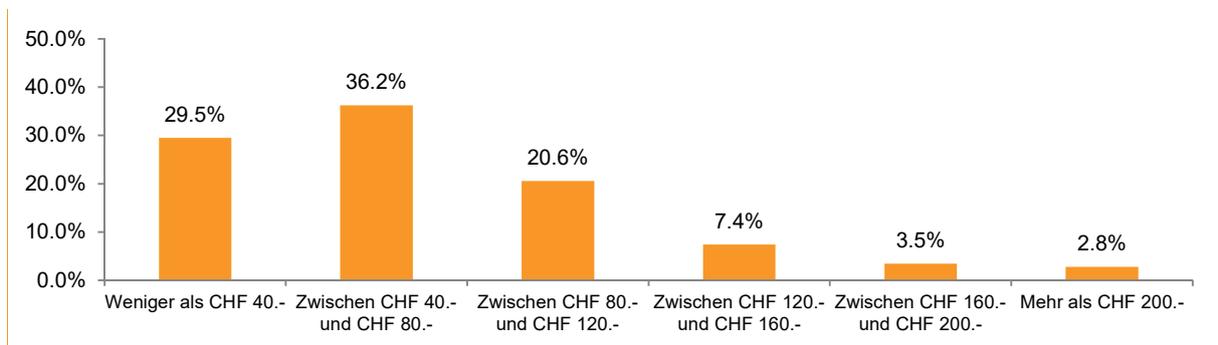
Die jährlich von der Online-Vergleichswebseite bonus.ch durchgeführte Zufriedenheitsumfrage offenbart, dass die Schweizer, genau wie im letzten Jahr, treue Kunden sind. Diese bei über 2500 Personen durchgeführte Umfrage wirft allerdings die Frage auf, ob die von den Anbietern praktizierten Preise gerechtfertigt sind. Wie kann man die konstante Treuerate interpretieren, wohlwissend, dass die Konsumenten mit den Preisen nicht zufrieden sind?

Berechtigung der Preisdifferenz zwischen den Mobilfunktarifen der Schweiz und den Nachbarländern



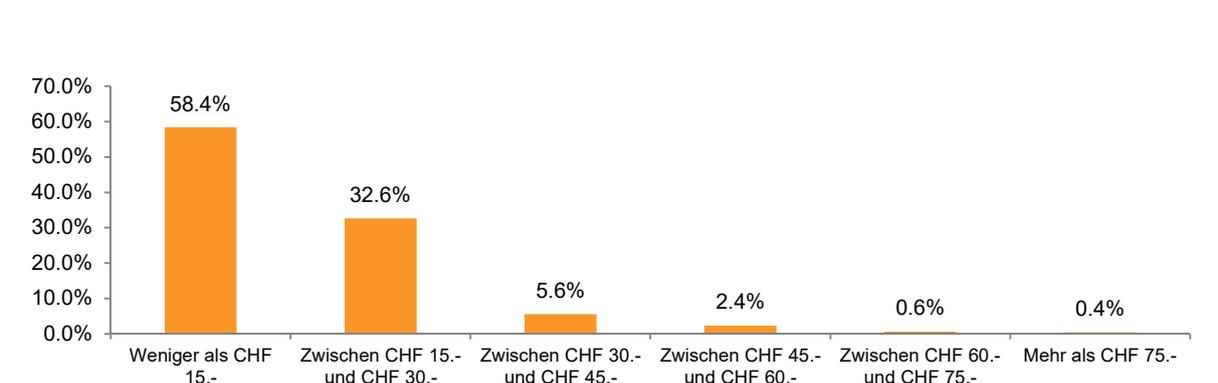
Betrag, der monatlich von den Inhabern von Abonnenten ausgegeben wird

70% der Schweizer geben mehr als CHF 40.- pro Monat für ihre Mobilfunkkommunikation aus. Obwohl dieser Prozentsatz mehr als zwei Drittel der Bevölkerung ausmacht, kann man feststellen, dass die Zahl der Konsumenten, die monatlich weniger als CHF 40.- ausgeben im Vergleich zu 2016 gestiegen ist: letztes Jahr waren es 23.8% gegenüber 29.5% heute.



Betrag, der monatlich von Nutzern eines Prepaid-Service ausgegeben wird

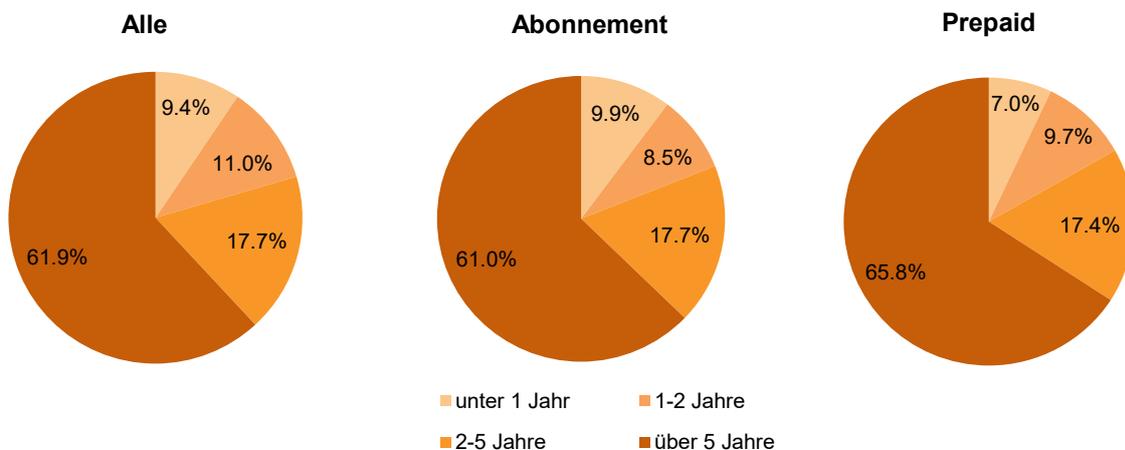
Bei den Befragten, die ein Prepaid-Abonnement nutzen, kann man den gleichen Trend feststellen, allerdings mit einer weniger ausgeprägten Erhöhung: in 2016 zahlten 57.1% weniger als CHF 15.- im Monat gegenüber 58.4% in 2017.



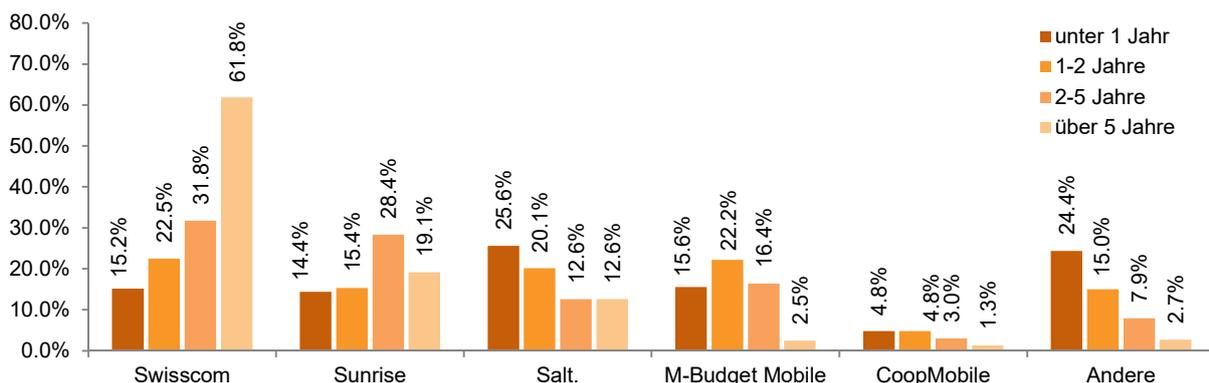
Während drei Viertel der Befragten der Meinung sind, dass die im Bereich Mobiltelefonie praktizierten Preise nicht gerechtfertigt sind, kann man feststellen, dass mehr als zwei von drei Personen seit über fünf Jahren beim gleichen Anbieter sind. Wie kann man diese langen Kunden-Anbieter-Beziehungen interpretieren? Wie bei der letzten bonus.ch Umfrage scheinen die Angst vor Veränderung und bürokratischen Umtrieben und der Komfort eines Kombi-Abonnements die Konsumenten zu motivieren, beim gleichen Anbieter zu bleiben, trotz der Ersparnisse, die sie bei einem Anbieterwechsel erzielen könnten.

Dauer des Kundenverhältnisses

In 2014 konnte man feststellen, dass 63% der Schweizer über fünf Jahre bei ihrem Anbieter blieben. Während zwei Jahren stieg dieser Prozentsatz (68% in 2015 und 67.5% in 2016). In 2017 fällt der Prozentsatz allerdings unter die Schwelle von 2014. Abonnements ohne Mindestlaufzeit, Wiederverkauf von neuen Handys in den sozialen Netzwerken, wachsende Konkurrenz bei den Abonnementspreisen und die Angebote zahlreicher Schweizer Konkurrenten hat anscheinend eine Auswirkung auf die Kundentreue.

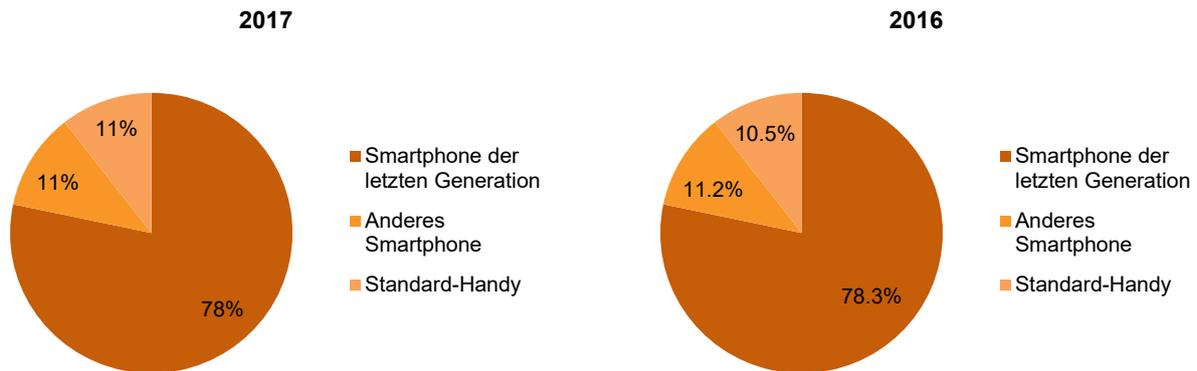


Treue zum Anbieter



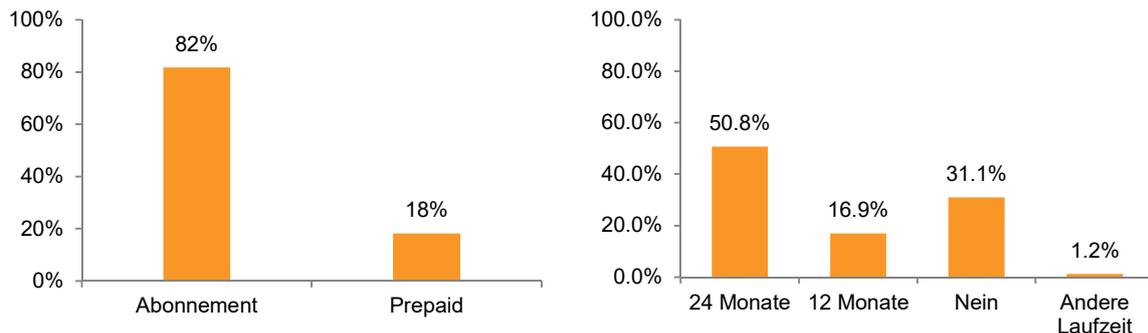
Die immer stärkere Verwendung von Smartphones der letzten Generation, Geräte, die immer teurer und smarter sind und in den Abonnements mit minimaler Laufzeit mitbegriffen sind, um ihre echten Kosten zu verwässern, erhöht den Treueprozentsatz der Konsumenten. Trotz der Lancierung von neuen Abonnement-Arten scheinen die Befragten von Abonnements mit einer Laufzeit von 24 Monaten angezogen zu sein.

Aufteilung der Geräte



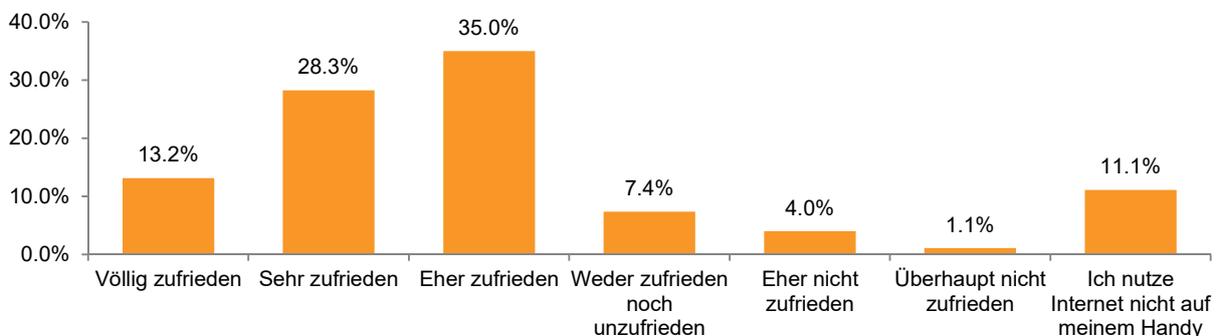
Aufteilung gemäss Vertragsart und -dauer

Seit letztem Jahr kann man eine leichte Erhöhung der Abonnements im Vergleich zu den Prepaid-Serviceleistungen feststellen (+2%). Ausserdem steigt die Anzahl der Konsumenten, die im Vergleich zu 2016 ein Abonnement ohne Mindestlaufzeit vorziehen (27.5% in 2016 gegenüber 31.1% in 2017).



Internet-Zufriedenheit

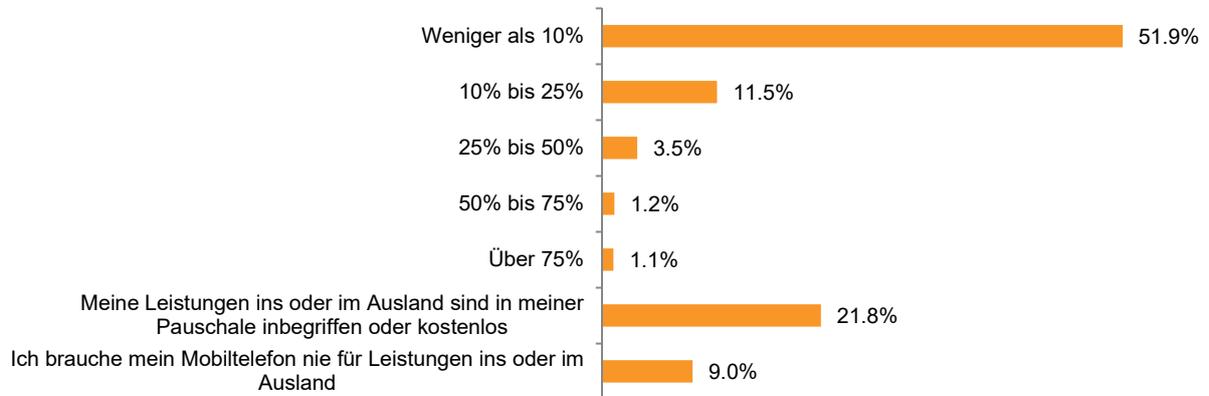
Man kann ebenfalls feststellen, dass der Konsum von Internetdaten stark ansteigt und zu höheren Ansprüchen der Abonnenten führt, die nur zu 41.5% der Meinung sind, dass die Qualität der Internetnutzung auf ihrem Handy sehr oder vollkommen zufriedenstellend ist.



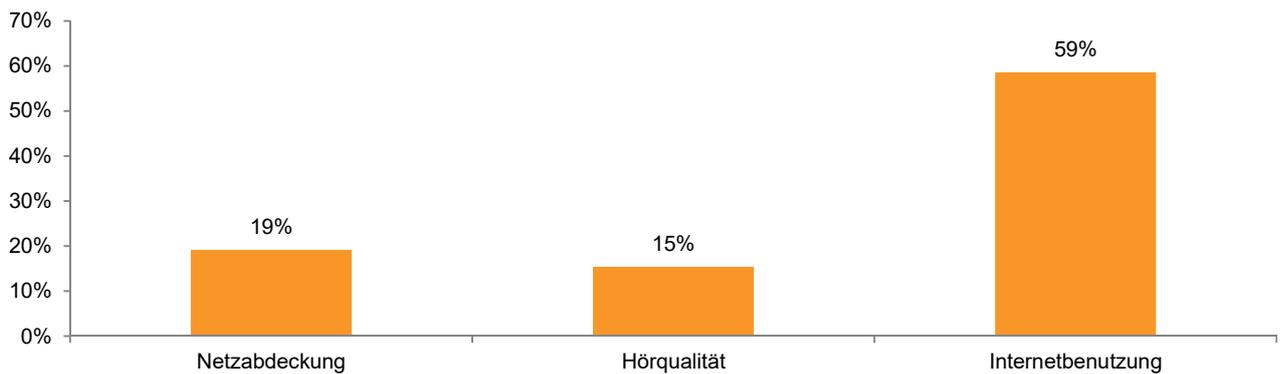
Was die Mobilfunknutzung im Ausland betrifft, so offenbart die Umfrage, dass zwei Drittel der Konsumenten ihr Handy im Ausland für weniger als 10% ihrer Gesamtkommunikation nutzen oder es nach wie vor im Ausland gar nicht nutzen. Der Grund dafür sind die immer noch hohen Roaming-Kosten.

Ausser dem Roaming, das immer noch das Hauptproblem für die Nutzung der Mobilfunkleistungen im Ausland ist, ist anscheinend die Kundendienst-Hotline ein verbesserungswürdiger Punkt für 47% der befragten Personen, die ihre Qualität als weniger als gut bewerten.

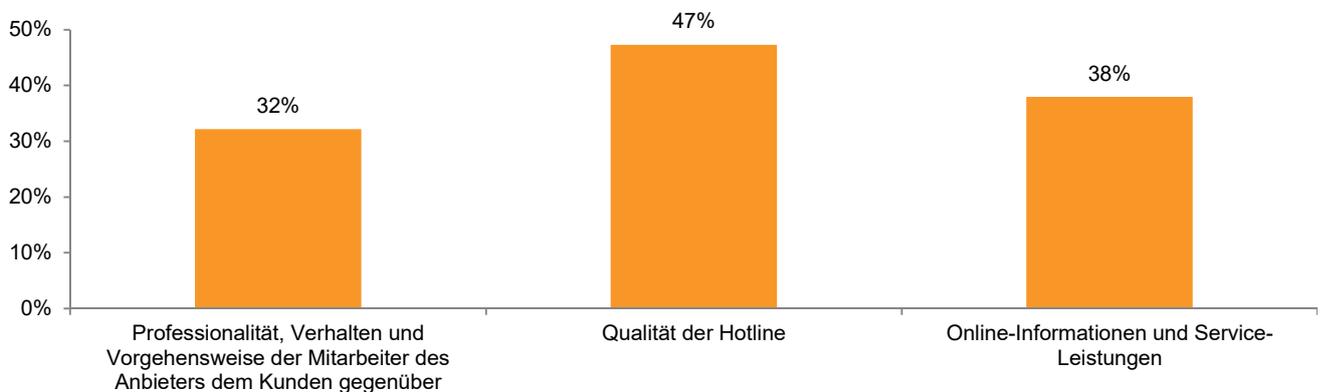
Nutzung des Handys im Ausland



Zwiespältige Meinung über die Mobilfunkleistungen (weniger als gut)



Zwiespältige Meinung über den Kundendienst (weniger als gut)



Die globale Zufriedenheitsnote

Die Umfrage basierte auf Fragen zu den Leistungen der Anbieter, dem Kundendienst, dem Preis-/Leistungsverhältnis und der der Prepaid- und der Abonnementsverwaltung. Alle Fragen wurden auf einer Skala von 1 bis 6 bewertet, wobei 6 die beste und 1 die schlechteste Note war.

Die globale Zufriedenheitsnote dieses Jahres bleibt konstant und entspricht der Note des Vorjahrs. An der Spitze findet man M-Budget Mobile mit der Note 5.1, "gut", gleich dahinter ALDI SUISSE Mobile mit der Note 5.0 "gut" und Sunrise, Swisscom, upc und yallo, die mit der Note 4.9 "zufriedenstellend" bewertet wurden.

Die von den Kunden am strengsten beurteilte Kategorie Kundendienst verzeichnete einen Rückgang der Zufriedenheit und erhielt dieses Jahr die Note 4.5 "zufriedenstellend" gegenüber 4.7 in 2016.

Leistungen	
M-Budget Mobile	5.3
Swisscom	5.2
Sunrise	5.1
upc	5.1
ALDI SUISSE mobile	4.9
CoopMobile	4.9
Lycamobile	4.9
Salt.	4.9
yallo	4.9

Globale Zufriedenheit	
M-Budget Mobile	5.1
ALDI SUISSE mobile	5.0
Swisscom	4.9
yallo	4.9
Sunrise	4.9
upc	4.9
Lycamobile	4.7
CoopMobile	4.7
Salt.	4.7

Verwaltung der Abonnements	
M-Budget Mobile	5.0
Sunrise	4.9
upc	4.9
Swisscom	4.8
Salt.	4.7
CoopMobile	4.7
yallo	4.6

Prepaid-Verwaltung	
yallo	5.4
M-Budget Mobile	5.0
ALDI SUISSE mobile	5.0
Swisscom	4.9
Sunrise	4.9
Salt.	4.7
CoopMobile	4.7
Lycamobile	4.5

Kundendienst	
Swisscom	4.9
ALDI SUISSE mobile	4.8
M-Budget Mobile	4.8
Sunrise	4.7
upc	4.6
Salt.	4.5
yallo	4.4
CoopMobile	4.3
Lycamobile	3.9

Das Preis/Leistungsverhältnis	
Lycamobile	5.6
ALDI SUISSE mobile	5.4
M-Budget Mobile	5.2
yallo	5.1
CoopMobile	5.0
upc	5.0
Sunrise	4.9
Salt.	4.7
Swisscom	4.6

Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:
<http://www.bonus.ch/Telecom/Mobilfunkanbieter-Kundenzufriedenheitsumfrage.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
 Patrick Ducret
 CEO
 021 312 55 91
 ducret(a)bonus.ch
 Lausanne, den 26. Januar 2017