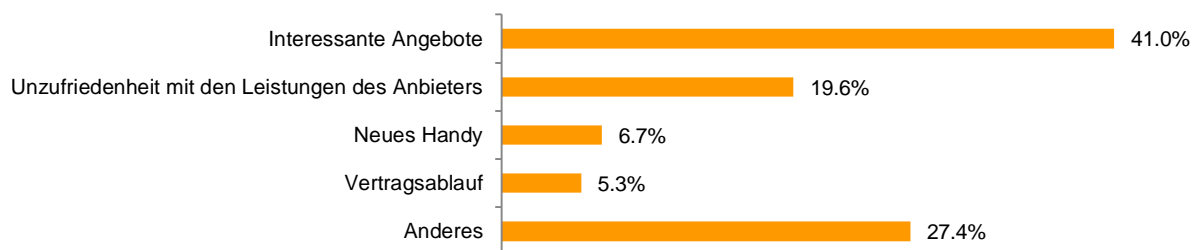


bonus.ch zum Thema Mobilfunktelefonie: trotz ihrer Unzufriedenheit mit den Preisen bleiben die Schweizer und Schweizerinnen ihrem Mobilfunkanbieter treu

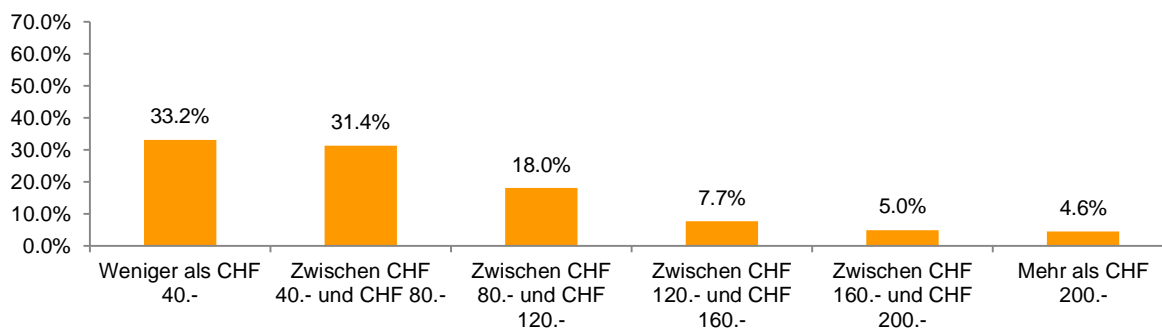
Die jedes Jahr von dem Online-Vergleichsportal bonus.ch durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage zeigt, dass die Schweizer und Schweizerinnen ihrem Mobilfunkanbieter treu sind. Diese bei über 2800 Personen durchgeführte Studie wirft die Frage der Preisunzufriedenheit auf, dem Hauptgrund für einen Anbieterwechsel.

Hauptgrund für einen Anbieterwechsel



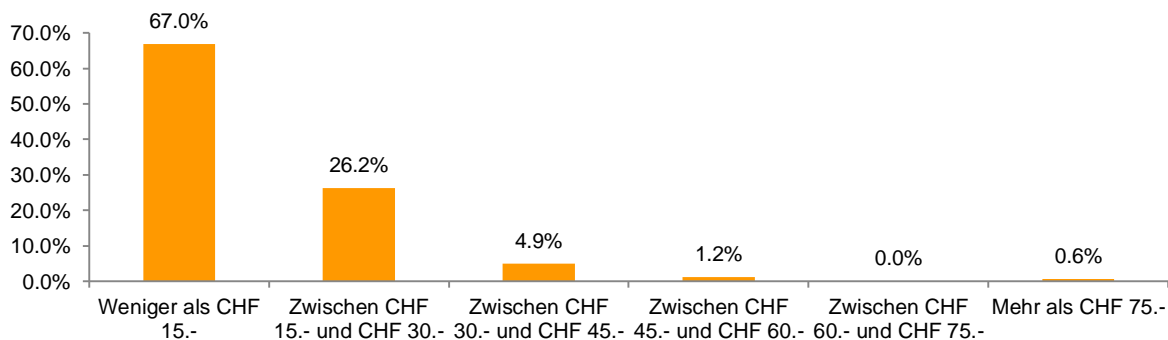
Betrag, der monatlich von den Inhabern von Abonnenten ausgegeben wird

66.7% der Schweizer und Schweizerinnen geben monatlich über CHF 40.- für ihre mobile Kommunikation aus. Obwohl dieser Prozentsatz mehr als zwei Drittel der Bevölkerung entspricht, kann man feststellen, dass die Zahl der Personen, die weniger als CHF 40.- pro Monat bezahlen seit mehreren Jahren stetig wächst: in 2017 waren es 29.5%, in 2018 32.8% und in 2019 33.2%.



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

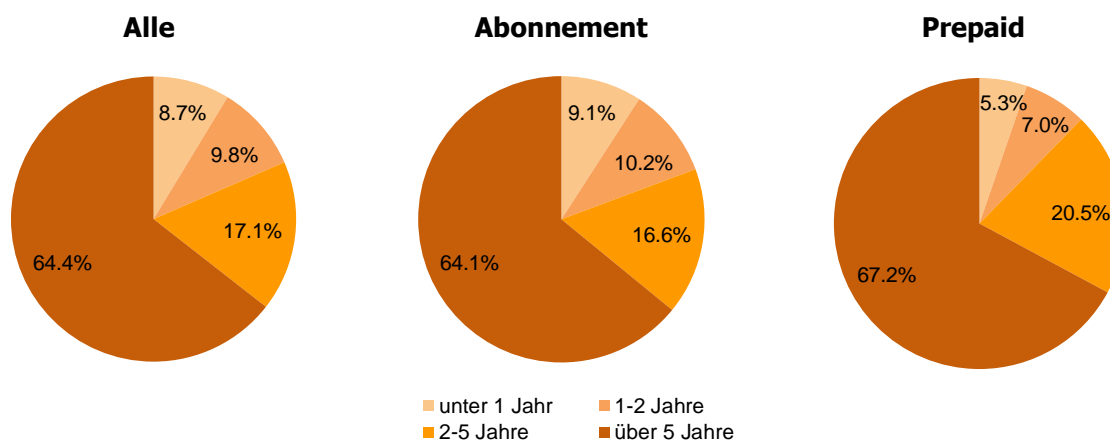
Der Trend zeichnet sich auch für alle Personen ab, die einen Prepaid-Service nutzen. 63.9% zahlten in 2018 weniger als CHF 15.- pro Monate vs 67% in 2019.



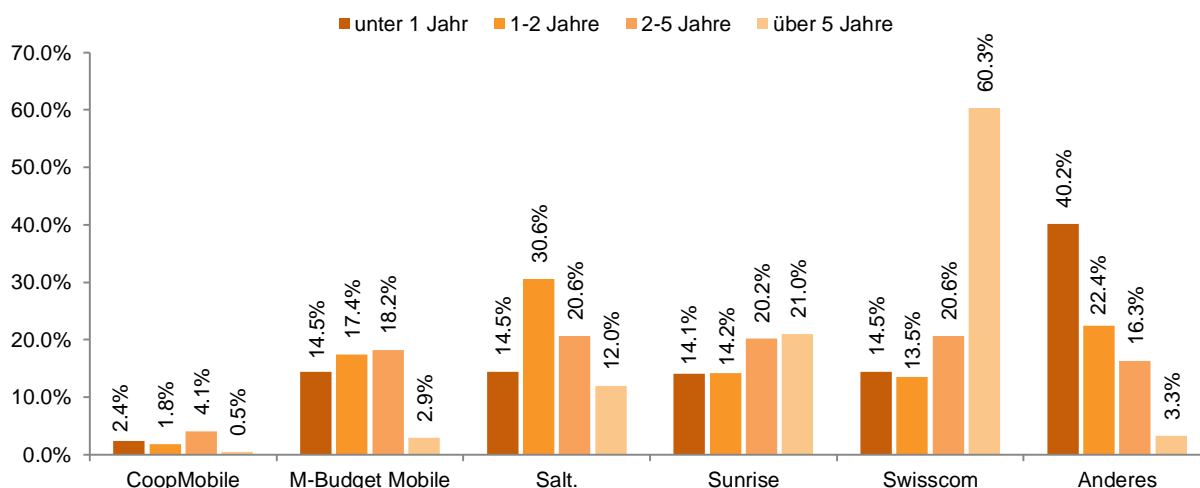
Obwohl 60.6% der befragten Personen zugeben, aufgrund von interessanten Angeboten der Konkurrenz oder der Unzufriedenheit mit den Leistungen des Anbieters versucht sind, den Anbieter zu wechseln, bleiben 64.4% der Befragten nach wie vor mehr als 5 Jahre beim gleichen Anbieter. Auf was basiert also diese Langlebigkeit und Treue der Kunden zu ihrem Anbieter? Der Grund ist einfach: die Angst vor Veränderung, bürokratischer Aufwand, Kombiangebote oder Angebote, die ein Smartphone der letzten Generation beinhalten sorgen dafür, dass die Kunden und Kundinnen ihrem Anbieter treu bleiben und nicht von möglichen Ersparnissen Gebrauch machen.

Dauer des Kundenverhältnisses

Zwischen 2018 und 2019 erhöhte sich der Prozentsatz der Schweizer und Schweizerinnen, die länger als 5 Jahre beim gleiche Anbieter geblieben sind. Er steigt von 60.7% auf 64.4% (+3.7%). Der Trend kehrte sich also im Vergleich zum Zeitraum 2017 bis 2018 um.

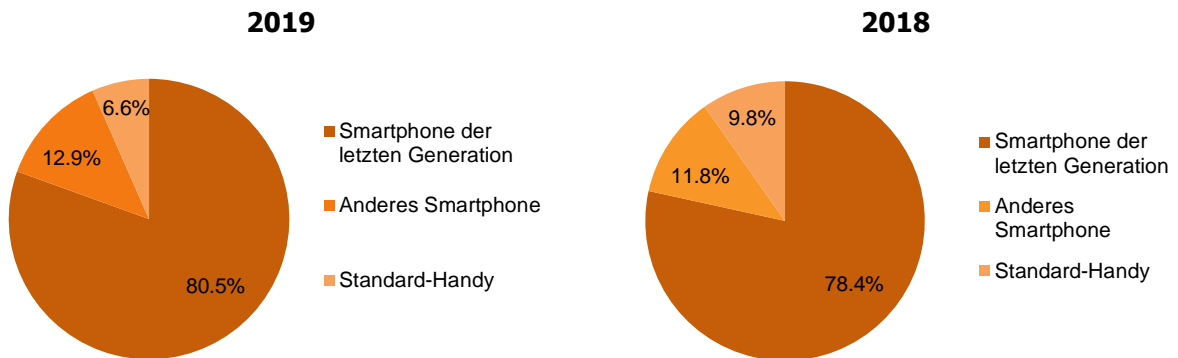


Treue zum Anbieter



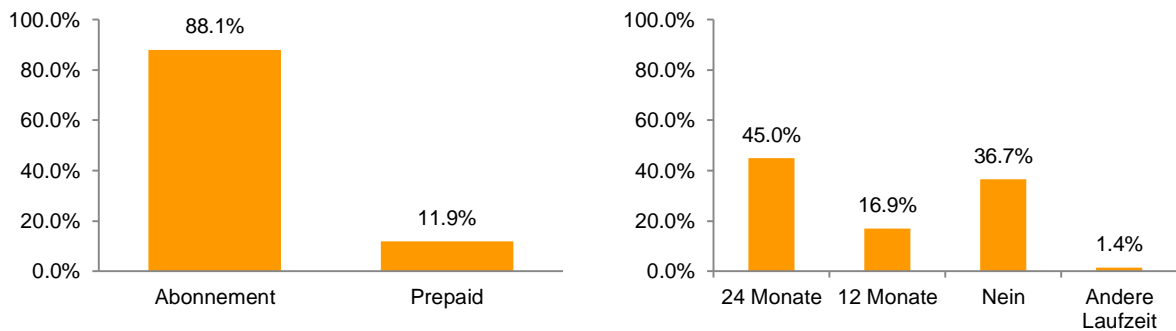
Die Smartphones der letzten Generation erfreuen sich einer immer grösseren Beliebtheit: 80.5% in 2019 vs 78.4% in 2018. Allerdings sind sie auch immer kostspieliger und raffinierter. Um ihren Preis etwas zu entdramatisieren, sind sie oft in ein Abonnement mit Mindestlaufzeit integriert. Dies trägt zu Treue der Konsumenten und Konsumentinnen bei.

Aufteilung der Geräte



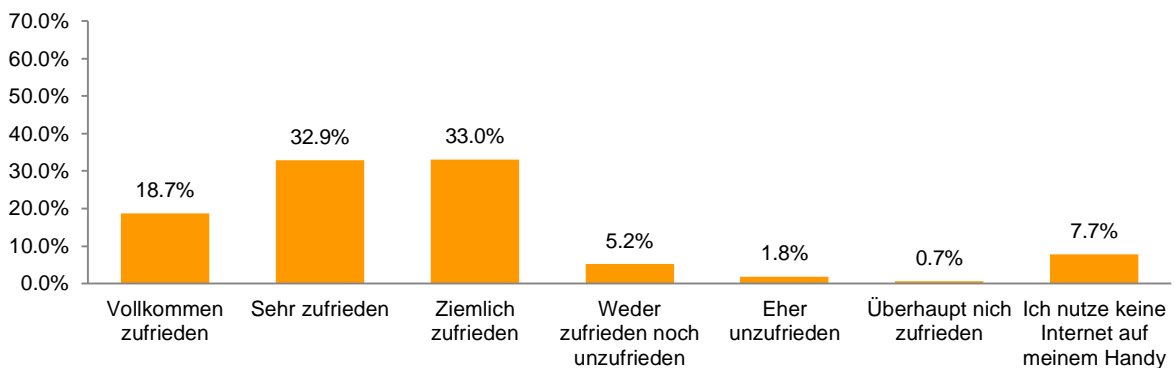
Aufteilung gemäss Vertragsart und -dauer

Die Abonnements wachsen immer noch im Vergleich zu den Prepaid-Angeboten (+3.5%). Ausserdem bevorzugen nach wie vor fast die Hälfte der befragten Personen (45%) Abonnements mit einer Laufzeit von 24 Monaten. Im Vergleich zum Vorjahr bevorzugen 2.6% mehr Abonnements ohne Mindestlaufzeit.



Internet-Zufriedenheit

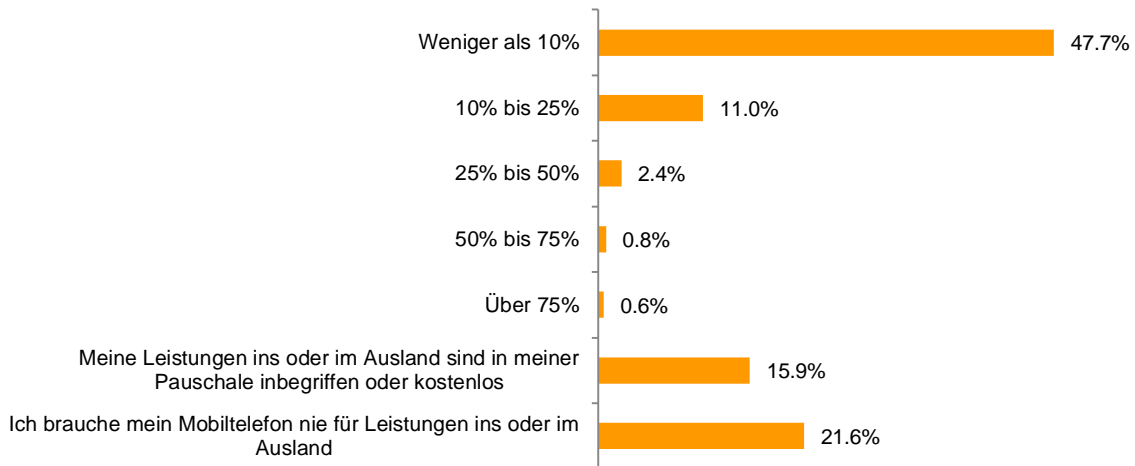
Man kann ebenfalls feststellen, dass mehr als 50% mit der Qualität der Internetnutzung auf ihrem Smartphone sehr bis vollkommen zufrieden sind.



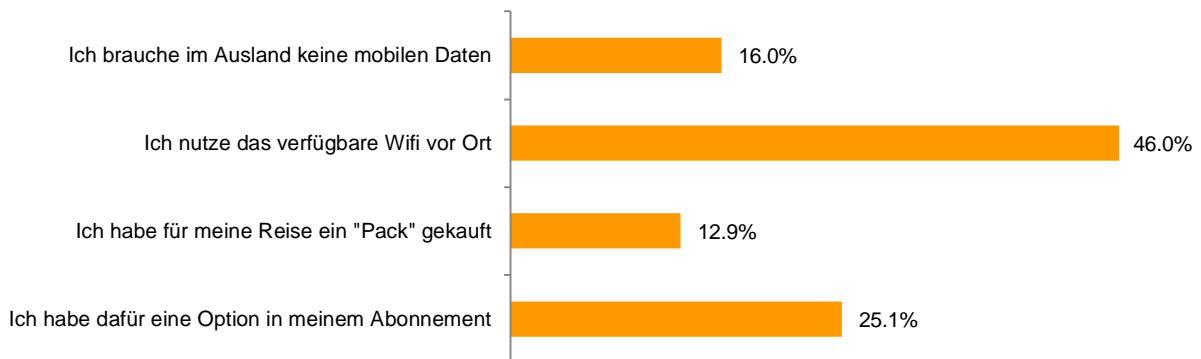
Die Nutzung der Smartphones im Ausland ändert sich tendenziell. Nur noch 69.3% nutzen ihr Smartphone für weniger als 10% ihrer Gesamtnutzung im Ausland, also 2.5% weniger als im Vorjahr. Die immer noch kostenintensiven Roaming-Gebühren erklären die so geringe Nutzung der Smartphones im Ausland.

Ausser dem Roaming, das für die Verwendung der Smartphones im Ausland ein grosses Problem ist, ist auch die Hotline ein Punkt, den man beim Kundenservice verbessern könnte. 46.1% der Befragten finden, dass sie das Niveau "gut" nicht erreicht.

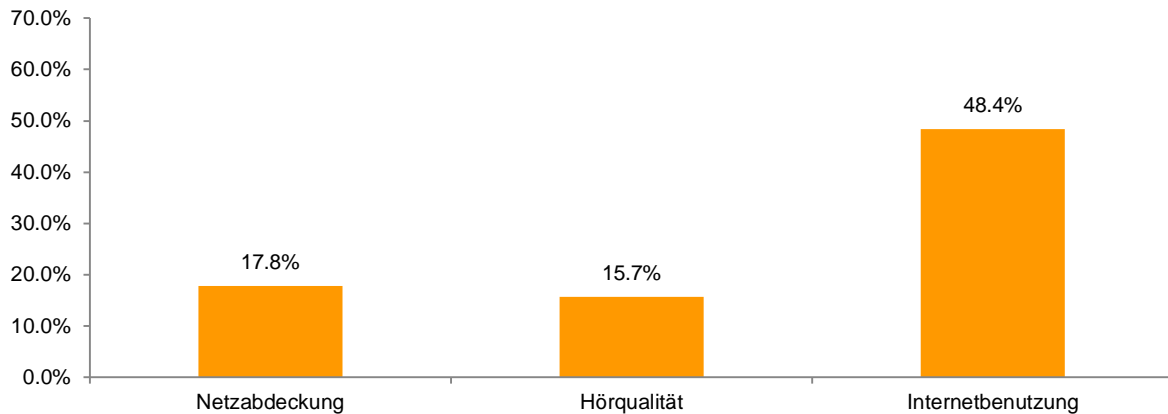
Nutzung des Handys im Ausland



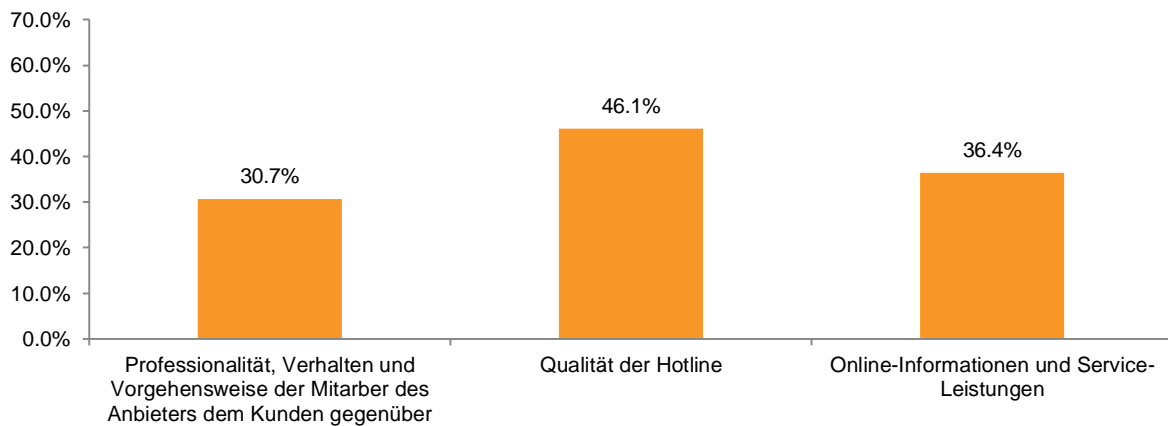
Bedeutung des Zugriffs auf mobile Daten im Ausland



Zwispältige Meinung über die Mobilfunkleistungen (weniger als gut)



Zwispältige Meinung über den Kundendienst (weniger als gut)



Die globale Zufriedenheitsnote

Die Umfrage basierte auf Fragen, welche die Leistungen, den Kundendienst, das Preis-Leistungsverhältnis, die Prepaid-Verwaltung sowie die Abonnementsverwaltung der verschiedenen Anbieter betrafen, die alle auf einer Skala von 1 bis 6 bewertet wurden, wobei 6 die beste und 1 die schlechteste Note war.

Genau wie im Vorjahr ist die globale Zufriedenheitsnote 5.0 ("gut"). M-Budget Mobile, Quickline und WinGo sind mit der Note 5.1 ("gut") die Gewinner, gefolgt von ALDI SUISSE mobile, Sunrise und UPC, welche die Note 5.0 ("gut") erhalten. Mit der Note 4.9 ("ziemlich gut") teilen sich CoopMobile, Swisscom und Yallo den 3. Platz.

Die Kategorie Kundendienst wird nach wie vor am strengsten benotet. Sie erhält genau wie in 2018 die Note 4.7 ("ziemlich gut").

| Globale Zufriedenheit | |
|-----------------------|-----|
| M-Budget Mobile | 5.1 |
| Quickline | 5.1 |
| WinGo | 5.1 |
| ALDI SUISSE mobile | 5.0 |
| Sunrise | 5.0 |
| UPC | 5.0 |
| CoopMobile | 4.9 |
| Swisscom | 4.9 |
| Yallo | 4.9 |
| Salt. | 4.7 |

| Leistungen | |
|--------------------|-----|
| Wingo | 5.5 |
| M-Budget Mobile | 5.4 |
| ALDI SUISSE mobile | 5.3 |
| Swisscom | 5.3 |
| Sunrise | 5.2 |
| UPC | 5.2 |
| Yallo | 5.2 |
| Quickline | 5.1 |
| CoopMobile | 5.0 |
| Salt. | 4.9 |

| Verwaltung der Abonnements | |
|----------------------------|-----|
| Quickline | 5.2 |
| WinGo | 5.2 |
| M.Budget Mobile | 5.1 |
| Sunrise | 5.0 |
| UPC | 5.0 |
| Yallo | 5.0 |
| CoopMobile | 4.9 |
| Swisscom | 4.9 |
| Salt. | 4.7 |

| Prepaid-Verwaltung | |
|--------------------|-----|
| M-Budget Mobile | 5.0 |
| Swisscom | 5.0 |
| ALDI SUISSE mobile | 4.9 |
| CoopMobile | 4.9 |
| Salt. | 4.9 |
| Sunrise | 4.9 |
| Yallo | 4.6 |

| Kundendienst | |
|--------------------|-----|
| M-Budget Mobile | 4.9 |
| Quickline | 4.9 |
| Swisscom | 4.9 |
| CoopMobile | 4.8 |
| Sunrise | 4.8 |
| ALDI SUISSE mobile | 4.7 |
| UPC | 4.7 |
| WinGo | 4.5 |
| Salt. | 4.4 |
| Yallo | 4.3 |

| Das Preis/Leistungsverhältnis | |
|-------------------------------|-----|
| Quickline | 5.4 |
| ALDI SUISSE mobile | 5.3 |
| Yallo | 5.3 |
| WinGo | 5.3 |
| M-Budget Mobile | 5.2 |
| UPC | 5.2 |
| CoopMobile | 5.1 |
| Sunrise | 5.0 |
| Salt. | 4.8 |
| Swisscom | 4.6 |

Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:

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

Direktzugang zum Vergleich: <https://www.bonus.ch/Telecom/Vergleich-Festnetzanschluss-Mobiltelefon-Internet.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch

Patrick Ducret

CEO

Avenue de Beaulieu 33

1004 Lausanne

021 312 55 91

ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 13. März 2019