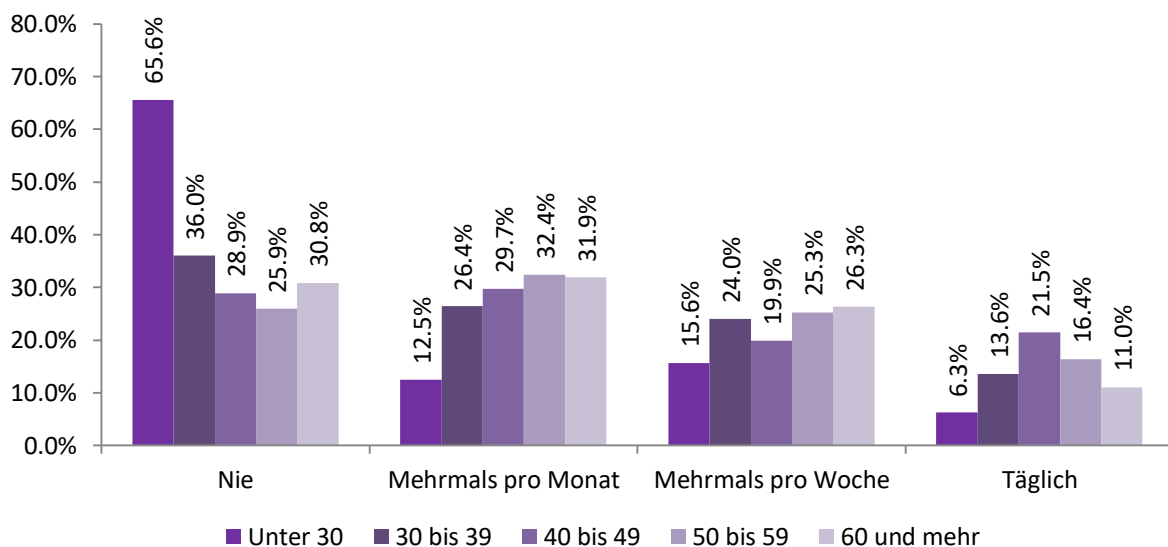
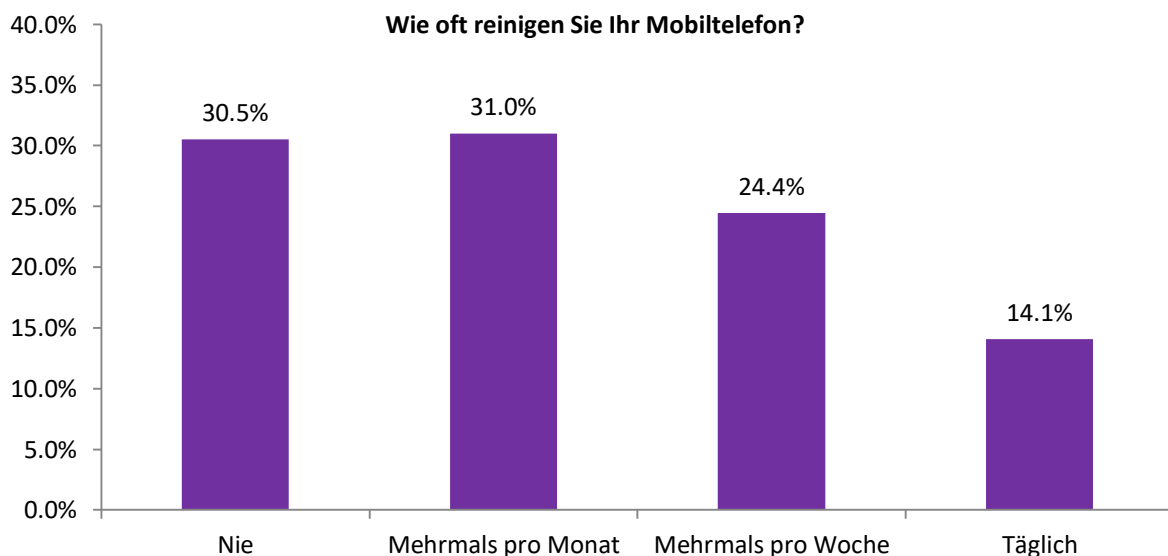


Fast ein Drittel der Schweizer Bevölkerung reinigt sein Smartphone nie, 60% haben nicht vor, ein 5G-Gerät zu kaufen, Mobilfunkkunden haben noch nie so wenig bezahlt: Das sind nur einige der Ergebnisse der jährlichen Zufriedenheitsumfrage, die das Online-Vergleichsportal bonus.ch unter mehr als 2'000 Personen durchgeführt hat.

Mobiltelefonie und Covid

Mobiltelefone sind echte Keimschleudern. In Covid-Zeiten ist es umso wichtiger, das Smartphone regelmässig zu säubern. Gemäss manchen Studien könnte das Coronavirus bis zu 28 Tage auf einem mobilen Gerät überleben.

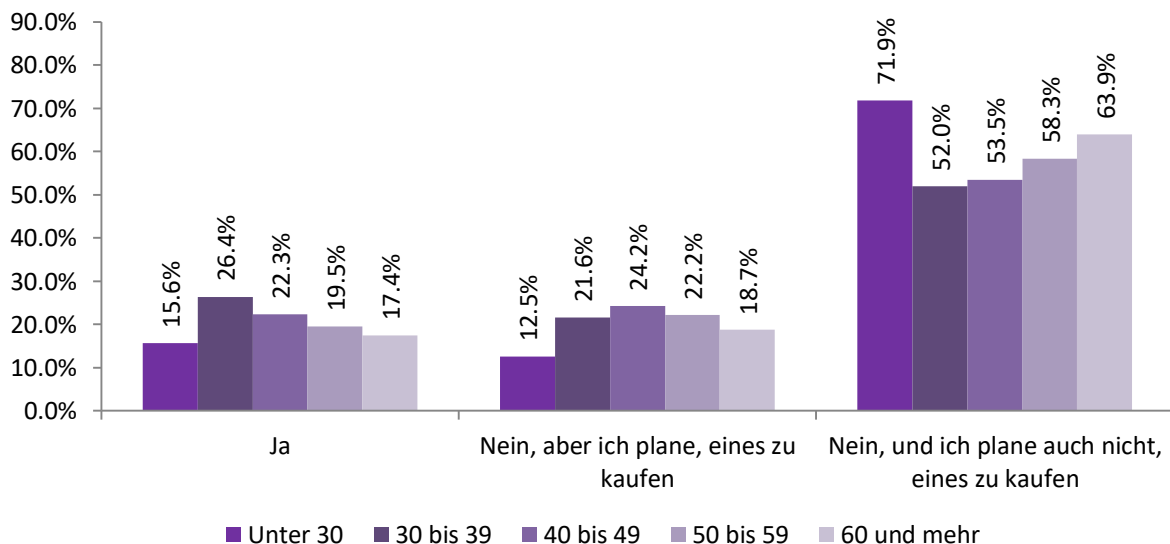
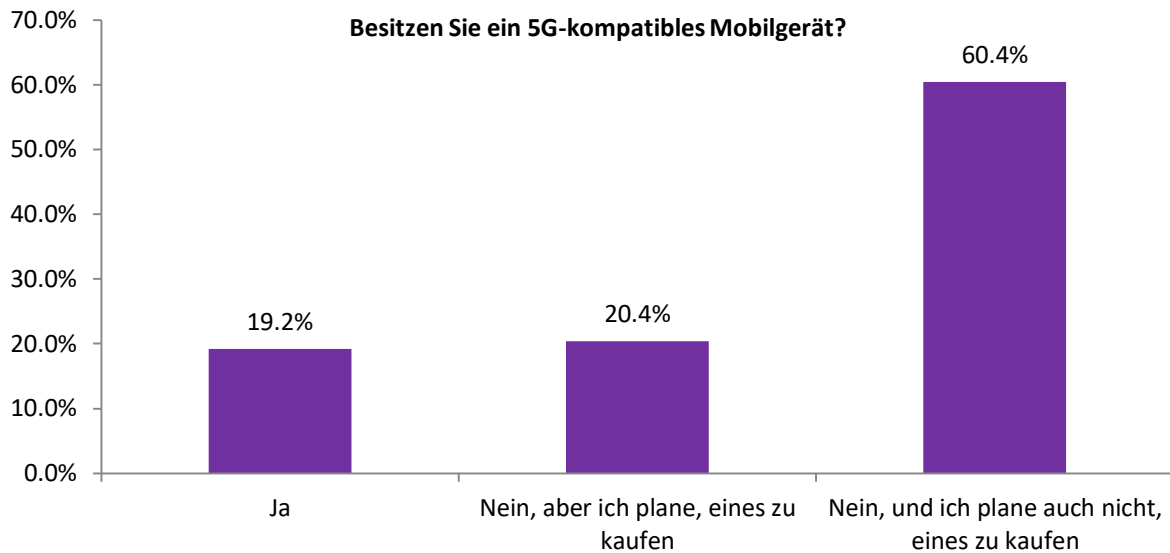
Trotzdem gaben mehr als 30% der Befragten an, ihr Smartphone nie zu reinigen, bei den unter 30-Jährigen sind es sogar mehr als 65%! Nur 14% der Befragten machen sich die Mühe, es täglich zu säubern.



Mobiltelefonie und 5G

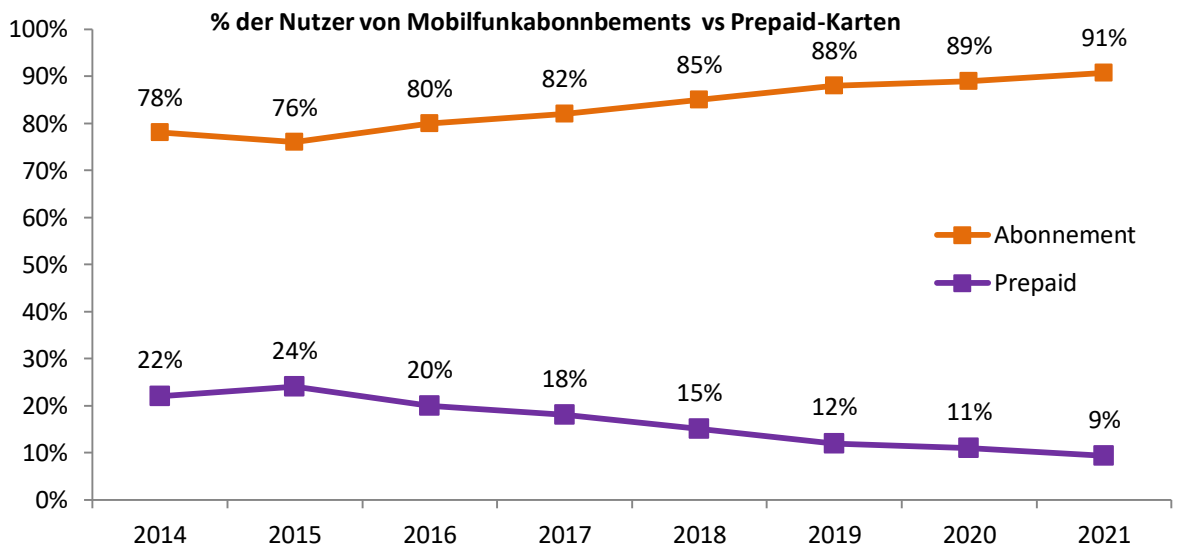
In der Schweiz sind Dutzende von 5G-kompatiblen Smartphone-Modelle erhältlich. Unter den Panelteilnehmern besitzen 19.2% ein solches Gerät, während 20.4% die Anschaffung eines solchen Gerätes planen. Umgekehrt haben 60.4% der Befragten kein solches Gerät und geben an, dass sie nicht vorhaben, eines zu kaufen.

Personen um die Dreissig sind am meisten an diesen 5G-Geräten interessiert, während die unter 30-Jährigen am zögerlichsten sind.



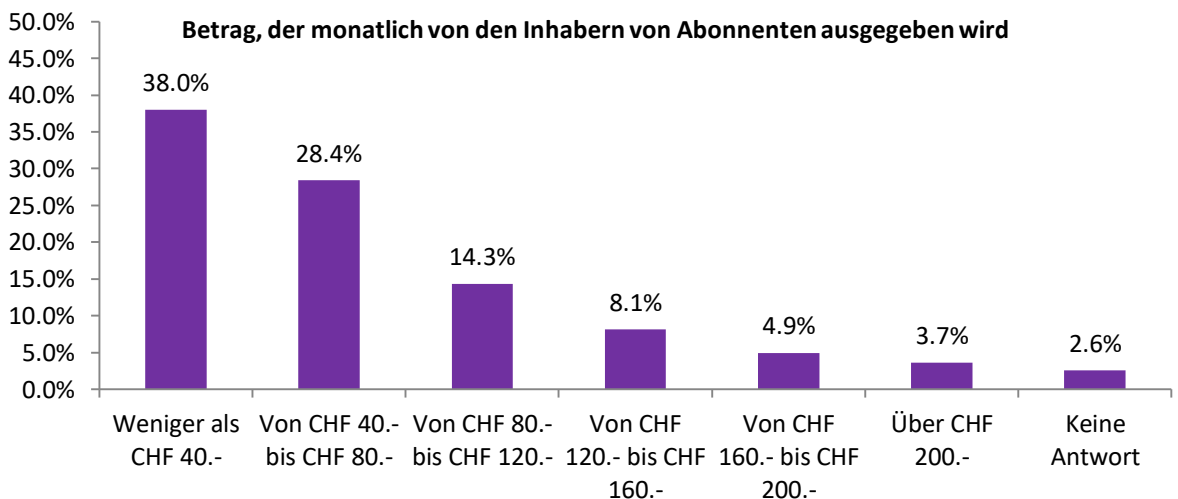
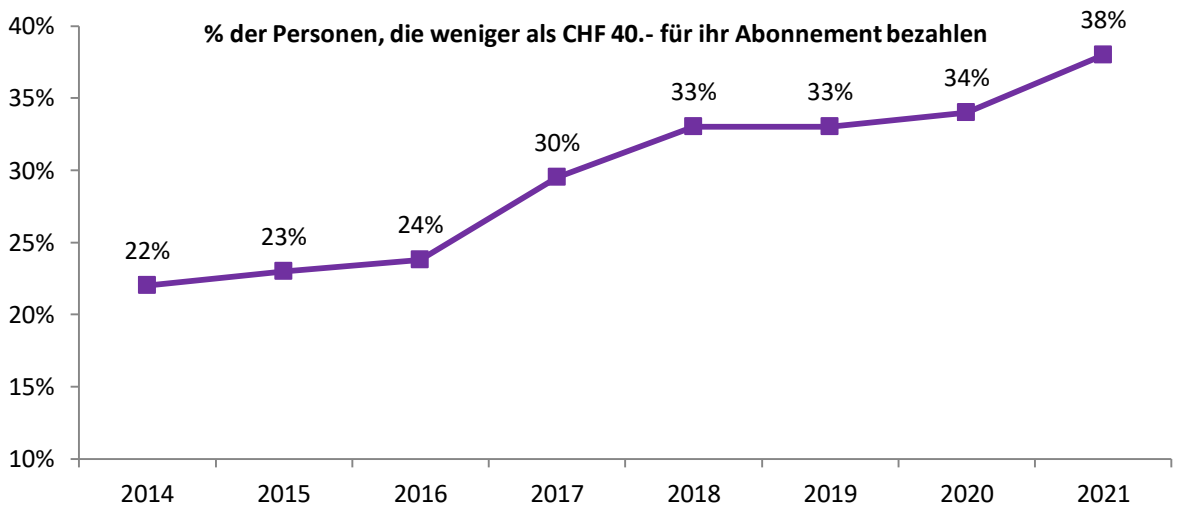
Mobilfunkabonnements und Preisentwicklung

Die Schweizer Bevölkerung bevorzugt zunehmend Mobilfunkabonnements anstatt Prepaid-Karten. Während in 2015 76% der Befragten ein Abonnement hatten, steigt diese Zahl in 2021 auf 91%.



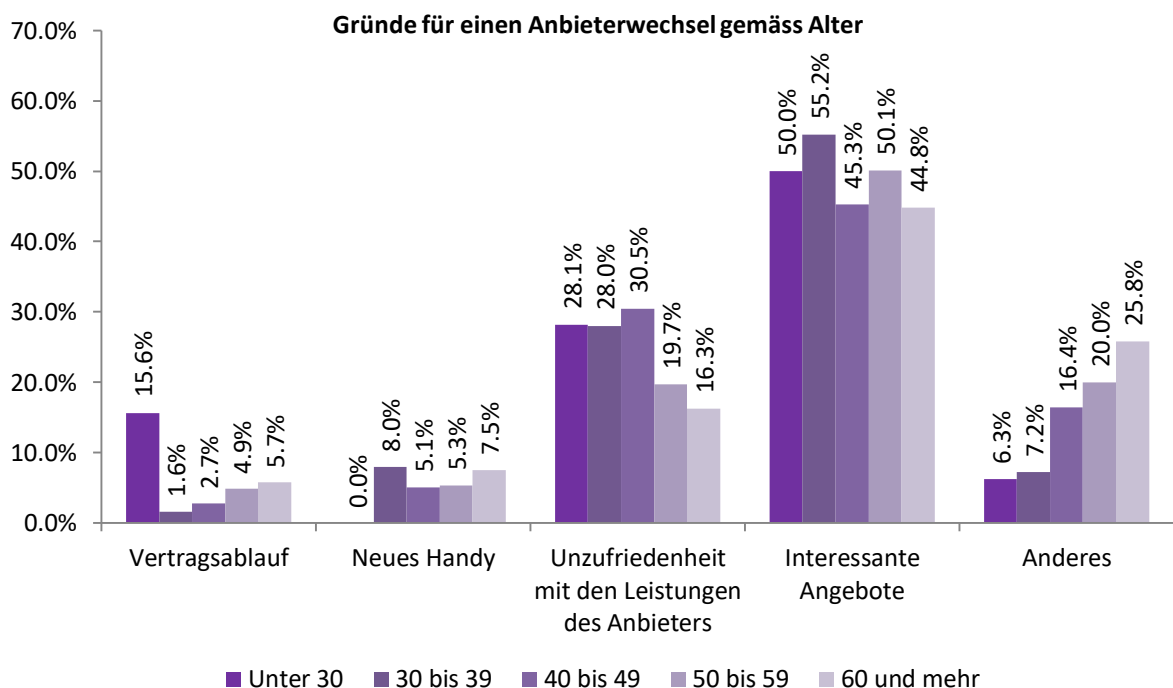
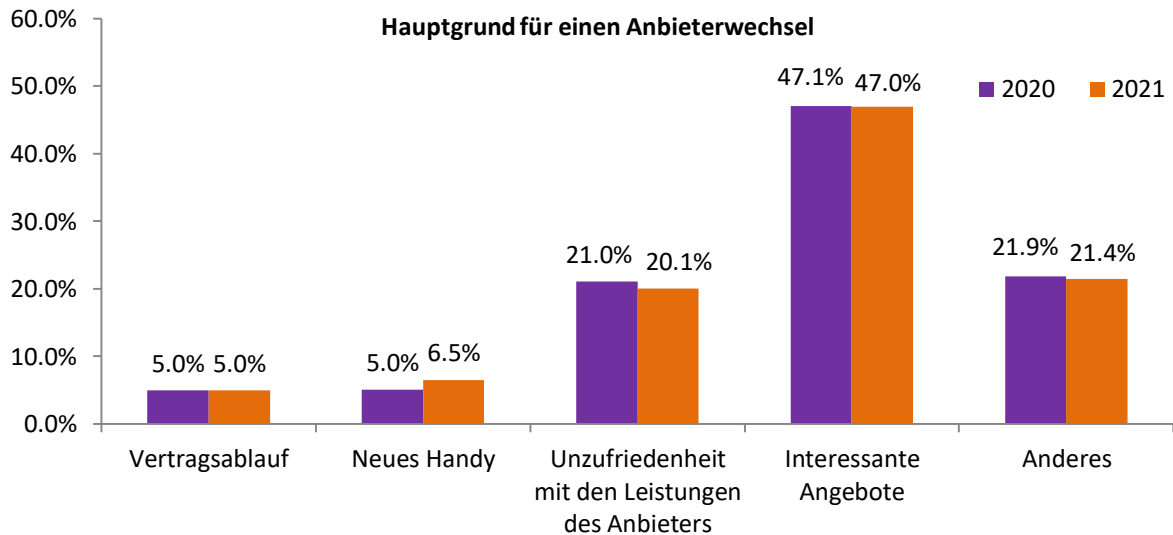
Einer der Gründe für diese Zahlen ist, dass sich die Mobilfunkanbieter seit einigen Jahren in einem Preiskampf befinden. Durch diesen harten Wettbewerb werden die Preise immer attraktiver und die Kunden bezahlen immer weniger.

In 2014 zahlten nur 22% der Bevölkerung weniger als CHF 40.- für ihr monatliches Mobilfunkabonnement. Bis zum Jahr 2021 stieg diese Zahl auf 38%!

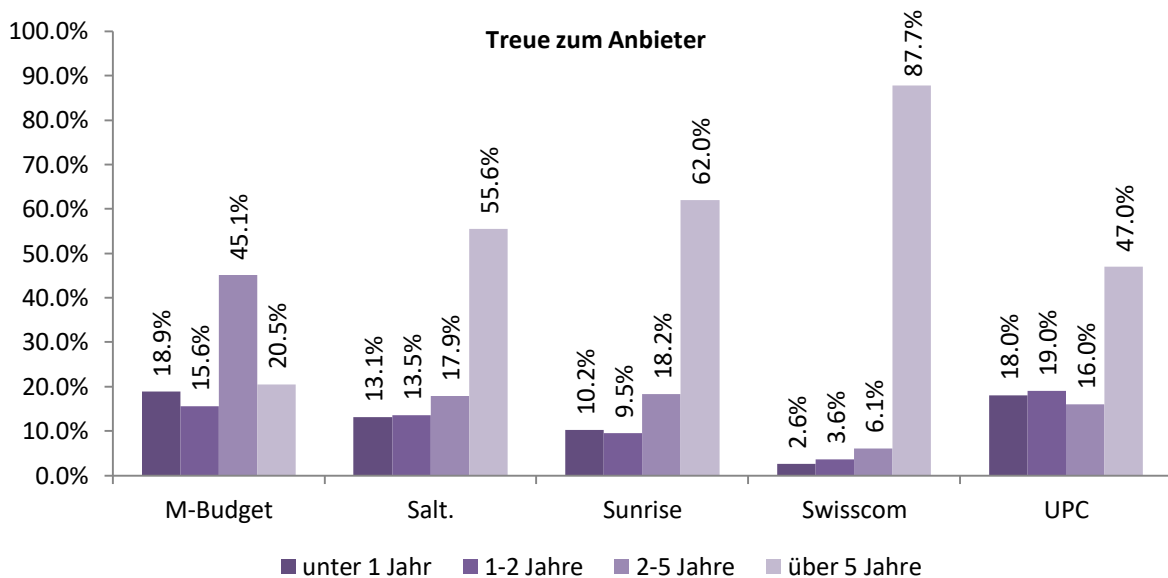


Kundentreue und Gründe für einen Anbieterwechsel

Mittels eines Angebots von Abonnements oder Prepaid-Karten zu Billigstpreisen führen die Mobilfunkanbieter einen erbitterten Kampf, um die Schweizer Bevölkerung zu gewinnen. Diese attraktiven Angebote lassen niemanden gleichgültig. Für fast die Hälfte der Befragten sind sie der Hauptgrund für einen Anbieterwechsel.

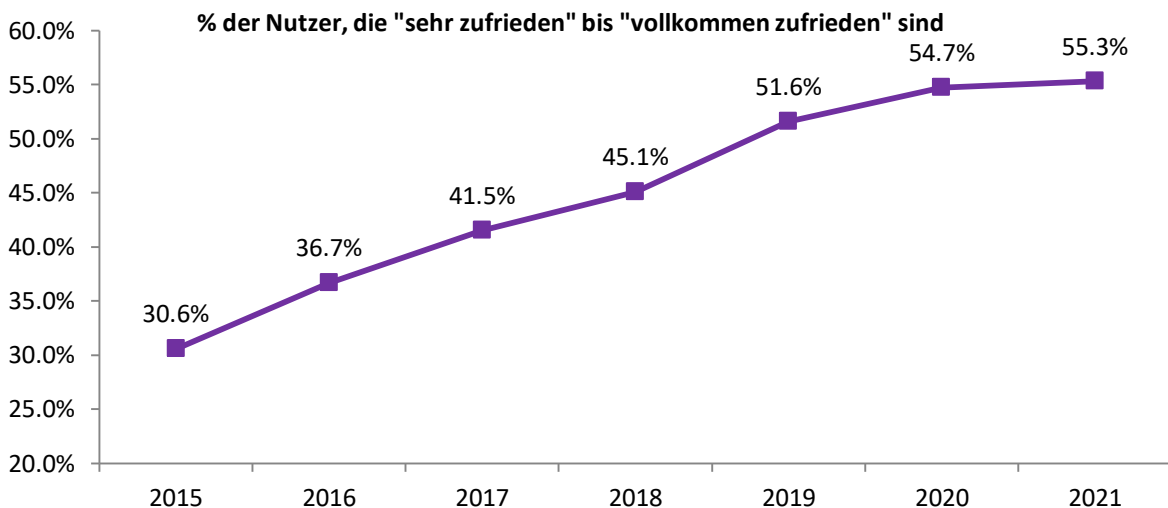
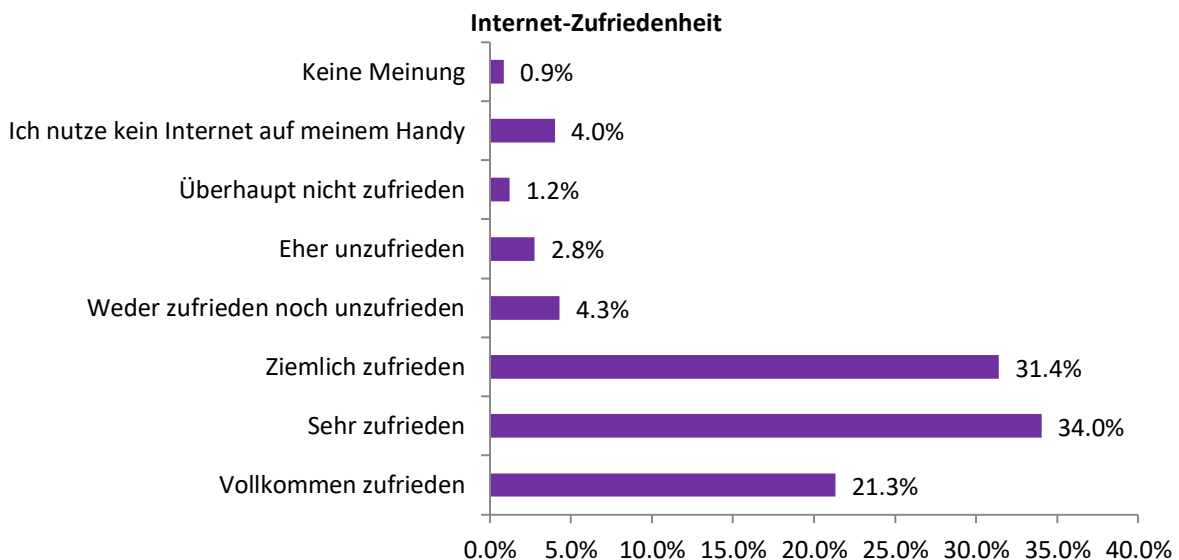


Swisscom ist mit Abstand der erfolgreichste der grossen Anbieter, wenn es um Kundentreue geht. Der Prozentsatz der Befragten, die seit mehr als 5 Jahren Abonnenten sind, beträgt 87.7% (im Vergleich zu 83.8% im letzten Jahr)!



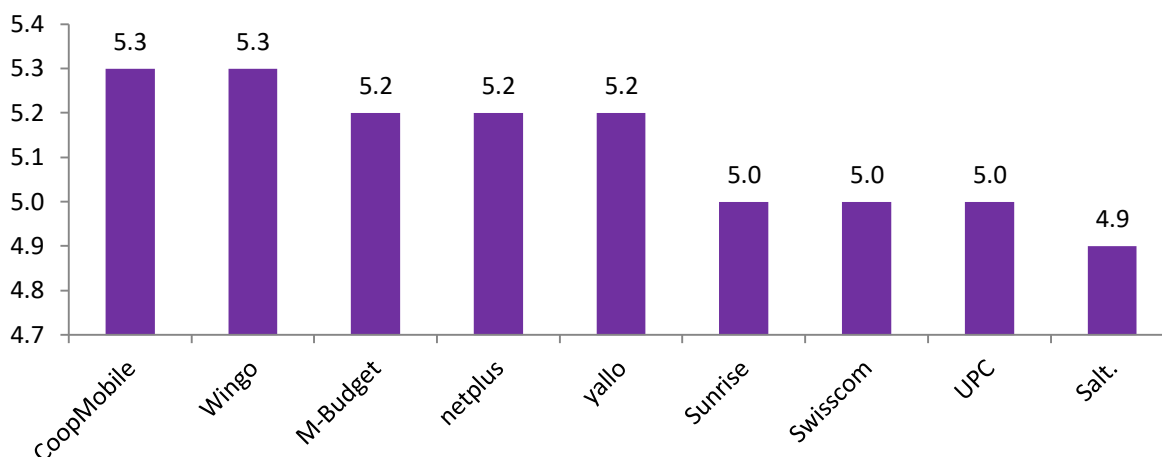
Internet und Mobilfunk

Seit 7 Jahren ist die Schweizer Bevölkerung mit der Internet-Nutzung zunehmend zufrieden. In diesem Jahr bewerten 55.3% der Befragten die Qualität des Internets mit "sehr zufrieden" bis "vollkommen zufrieden", verglichen mit nur 30.6% im Jahr 2015.



Globale Zufriedenheit und die Noten der Anbieter

In 2021 erhielten die Mobilfunkanbieter die Gesamtnote 5.1 von 6 ("gut"). In diesem Jahr sind CoopMobile und Wingo die beliebtesten Anbieter in der Schweiz! Mit einer globalen Zufriedenheitsnote von 5.3 erreichen sie beide den besten Durchschnitt. M-Budget, netplus und yallo teilen sich mit der Note 5.2 den 2. Platz in diesem Ranking. Um dieses Podium zu vervollständigen, belegen Sunrise, Swisscom und UPC mit einem Durchschnitt von 5.0 den dritten Platz.



Mehrere Kategorien verzeichnen einen leichten Anstieg ihrer Punktzahl (+0.1 Punkte). Dies gilt für die Abonnementverwaltung, die Prepaid-Verwaltung und den Kundenservice. Letzterer steigt von 4.9 auf 5.0 und wird nun mit "gut" bewertet.

Anbieter	Globale Zufriedenheit	Anbieter	Leistungen
CoopMobile	5.3	Wingo	5.4
Wingo	5.3	CoopMobile	5.3
M-Budget	5.2	M-Budget	5.2
netplus	5.2	Sunrise	5.2
yallo	5.2	Swisscom	5.2
Sunrise	5.0	yallo	5.2
Swisscom	5.0	UPC	5.1
UPC	5.0	netplus	5.0
Salt.	4.9	Salt.	4.9
Durchschnittsnote	5.1	Durchschnittsnote	5.2

Anbieter	Verwaltung der Abonnements	Anbieter	Prepaid-Verwaltung
CoopMobile	5.3	yallo	5.3
netplus	5.3	M-Budget	5.2
yallo	5.3	Swisscom	5.2
M-Budget	5.2	CoopMobile	5.1
Wingo	5.2	Salt.	5.1
Sunrise	5.1	Sunrise	4.7
Swisscom	5.0	Durchschnittsnote	5.1
UPC	5.0		
Salt.	4.8		
Durchschnittsnote	5.1		

Anbieter	Kundendienst	Anbieter	Das Preis-Leistungsverhältnis
netplus	5.4	CoopMobile	5.4
CoopMobile	5.2	Wingo	5.4
Swisscom	5.1	yallo	5.4
M-Budget	5.0	M-Budget	5.3
Sunrise	5.0	netplus	5.1
Wingo	5.0	Sunrise	5.0
UPC	4.9	Salt.	4.9
yallo	4.9	UPC	4.9
Salt.	4.7	Swisscom	4.6
Durchschnittsnote	5.0	Durchschnittsnote	5.1

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

Place Chauderon 20B

1003 Lausanne

021 312 55 91

ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 10. März 2021