

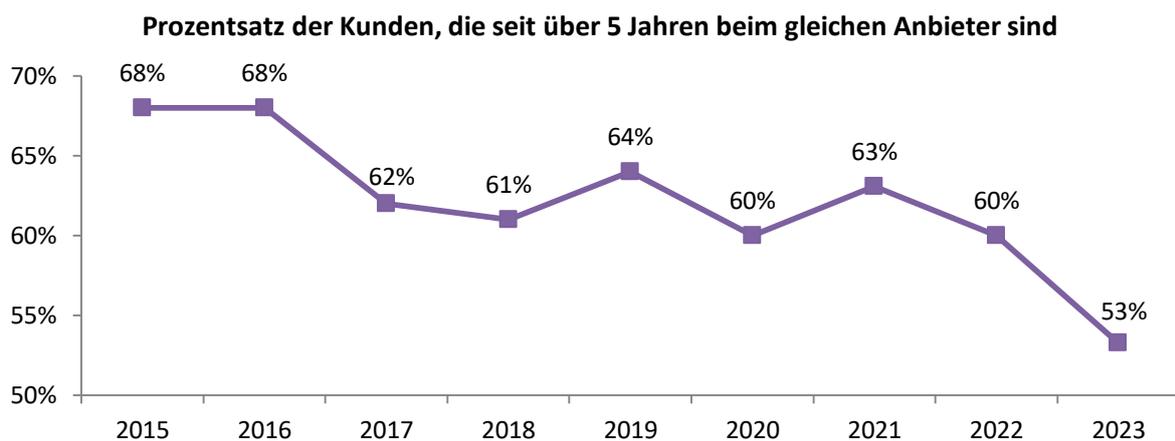
bonus.ch über Mobiltelefonie: angesichts der harten Aktionen der Anbieter werden die Abonnenten immer untreuer

Die günstigen Promotionsangebote der Mobilfunkanbieter lassen die Schweizer Bevölkerung nicht gleichgültig. Im Jahr 2022 waren 60% der Kunden seit mehr als 5 Jahren bei demselben Anbieter, in 2023 waren es 53%. Ebenso stieg der Prozentsatz der Abonnenten, die in den letzten zwei Jahren den Anbieter gewechselt haben, von 20% auf 28%. Untreue auf Rekordniveau.

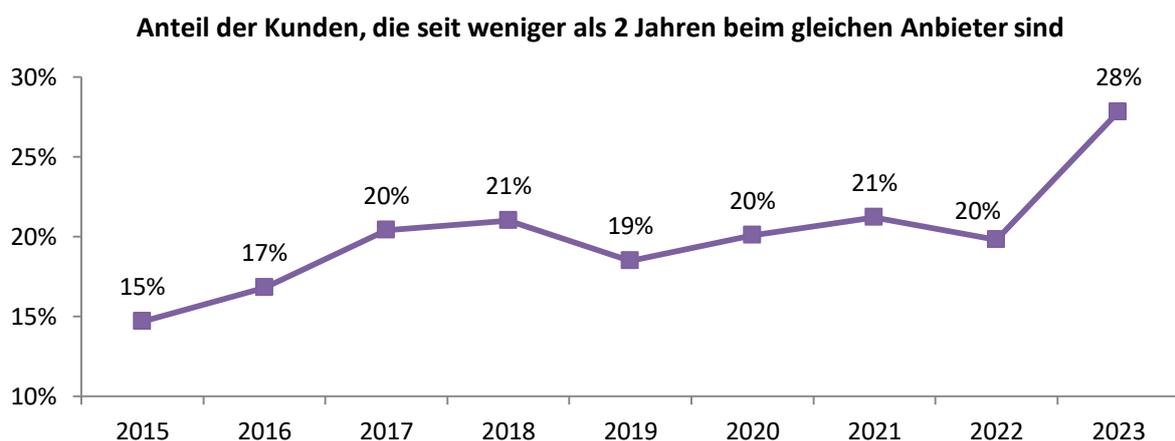
Das Schweizer Online-Vergleichsportal bonus.ch führte seine jährliche Zufriedenheitsumfrage zum Thema Mobiltelefonie durch. Dieses Jahr nahmen mehr als 2600 Personen an dieser Umfrage teil und äusserten ihre Meinung über ihre Mobilfunkanbieter. Die erhaltenen Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

Treue zum Anbieter: Rekord bei Neukunden

Die Mobilfunkbetreiber liefern sich eine Preisschlacht, um neue Kunden zu gewinnen. Seit einigen Jahren werden immer mehr Aktionen durchgeführt und die Promotionsangebote werden immer attraktiver. Das Ergebnis ist, dass die Schweizer Bevölkerung ihren Mobilfunkanbietern noch nie so wenig treu war. Während 2016 der Anteil der Kunden, die seit mehr als 5 Jahren bei demselben Anbieter sind, 68% betrug, sank er bis 2022 auf 60% und ging bis 2023 auf 53% zurück.



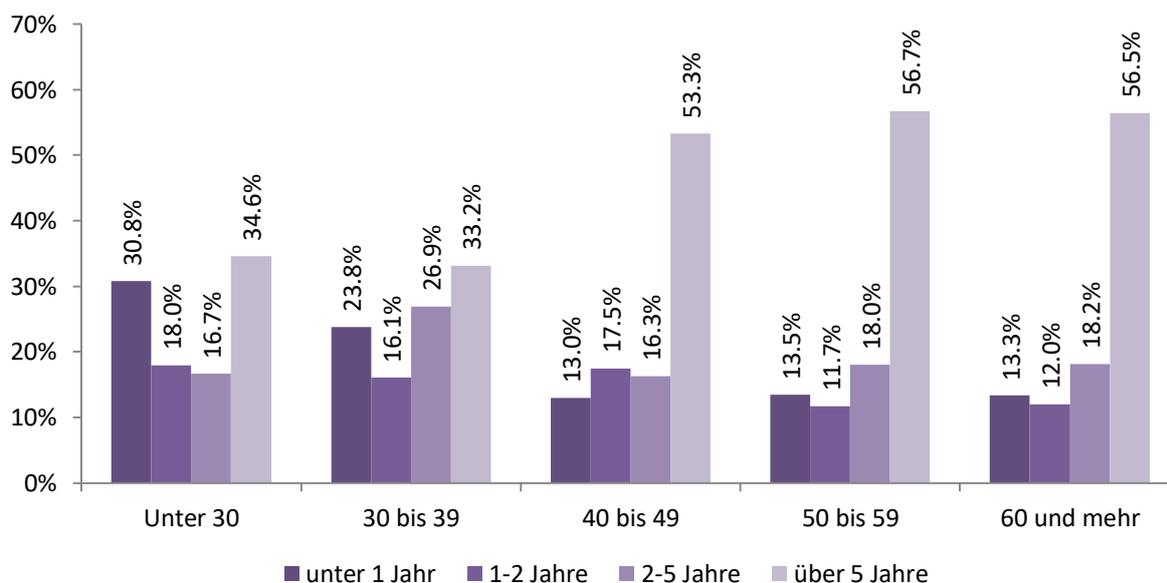
Der Prozentsatz der Abonnenten, die in den letzten zwei Jahren den Anbieter gewechselt haben, erreicht in diesem Jahr ebenfalls Rekordwerte. Von nur 15% in 2015 stieg dieser Anteil auf 20% in 2022 und 28% in 2023.



Junge Leute sind am ehesten bereit für einen Wechsel

Fast die Hälfte der Abonnenten unter 30 Jahren hat in den letzten zwei Jahren den Anbieter gewechselt. Insgesamt steigt die Treue mit dem Alter. So sind 57% der 50-Jährigen und Älteren seit mehr als 5 Jahren bei demselben Mobilfunkanbieter, während es bei den unter 40-Jährigen weniger als 35% sind.

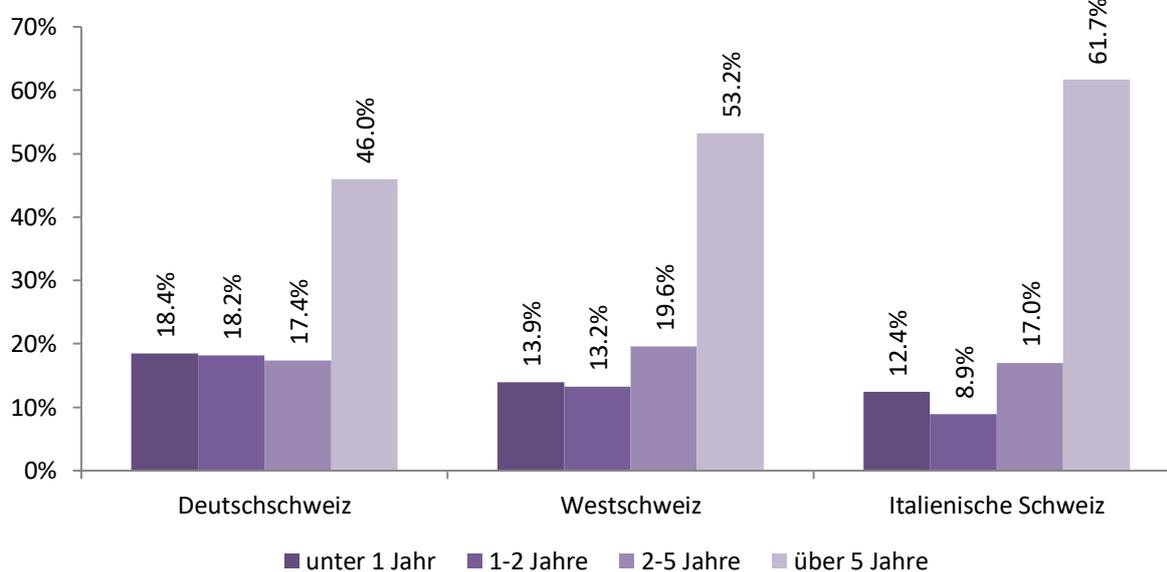
Zeit des Verbleibs beim Anbieter gemäss Altersgruppe



Hohe Treue in der italienischsprachigen Schweiz

In der italienischsprachigen Schweiz tendieren die Abonnenten dazu, lange bei demselben Anbieter zu bleiben: 62% von ihnen sind seit mehr als 5 Jahren bei diesem Anbieter, gegenüber 53% in der Westschweiz und 46% in der Deutschschweiz. Im Gegensatz dazu haben 37% der Deutschschweizer in den letzten zwei Jahren den Anbieter gewechselt, gegenüber 27% in der Westschweiz und 21% in der italienischsprachigen Schweiz.

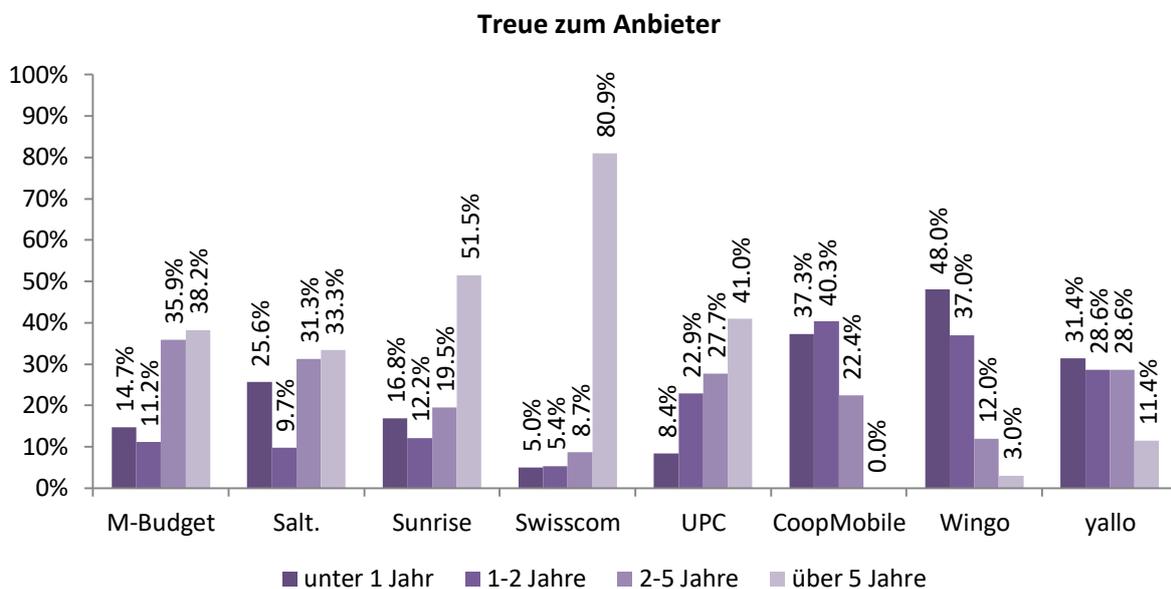
Zeit des Verbleibs beim Anbieter gemäss Sprachregion



Treue nach Anbieter: deutliche Unterschiede

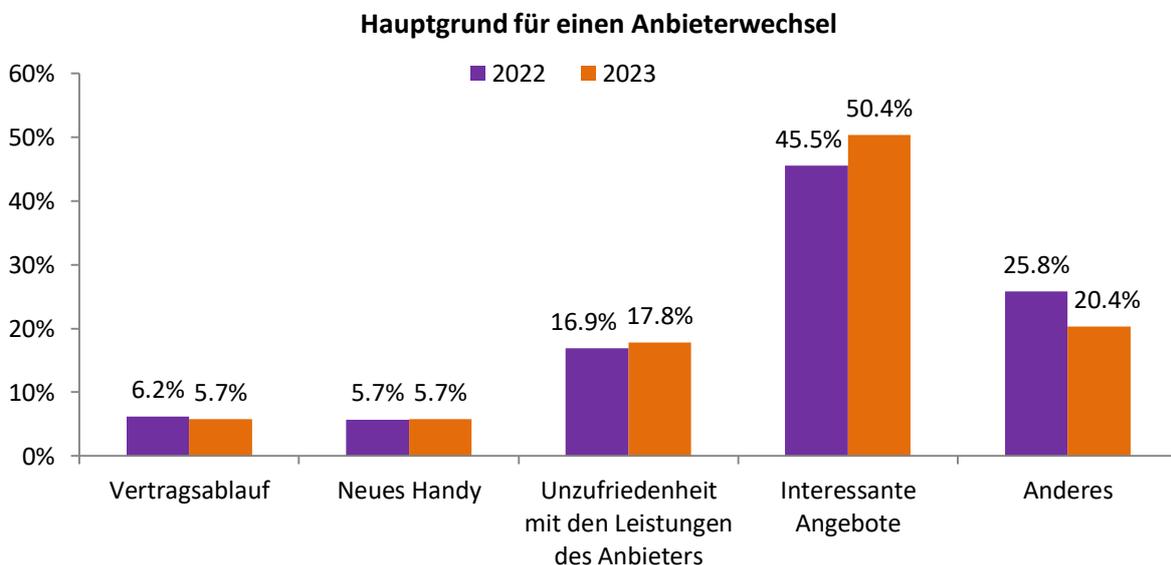
Die Dauer der Kundentreue ist bei den einzelnen Anbietern sehr unterschiedlich. Die etablierten Anbieter wie Swisscom oder Sunrise haben die treuesten Kunden. Angesichts des harten Wettbewerbs wird es für sie jedoch immer schwieriger, ihre Nutzer zu halten. Der Anteil der Mitglieder, die länger als 5 Jahre beim gleichen Anbieter sind, ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken, sowohl bei Swisscom (86% in 2022 vs 81% in 2023) als auch bei Sunrise (62% vs 52%) und Salt. (54% vs 33%).

Die neueren Anbieter, die oft die meisten harten Aktionen durchführen, zeichnen sich durch einen hohen Anteil an Neukunden aus: 48% der Abonnenten von Wingo und 31% der Abonnenten von Yallo sind seit weniger als einem Jahr bei ihrem Anbieter.



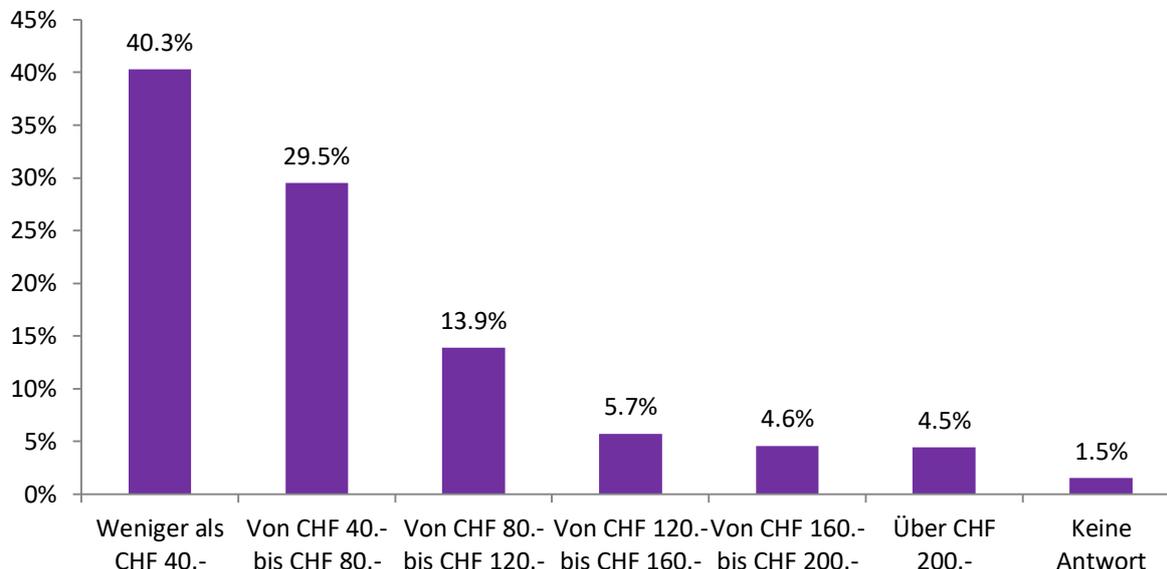
Hauptgrund für einen Wechsel: Promotionsangebote

Die Hälfte der Anbieterwechsel ist auf ein attraktives Angebot der Konkurrenz zurückzuführen. Der zweithäufigste Grund ist Unzufriedenheit mit den Leistungen (18%).



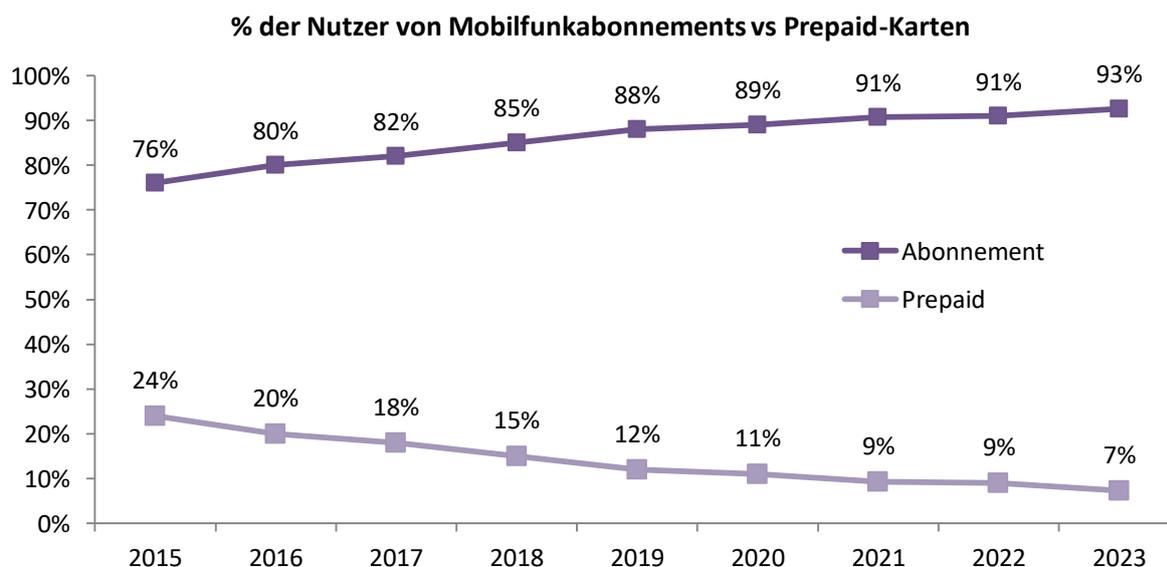
Sinkende Preise für Mobilfunkabonnements

Der Preiskampf mit harten Aktionen zwischen den Mobilfunkanbietern führte zu einer drastischen Senkung der Tarife. Während in 2014 nur 22% der Schweizer Bevölkerung weniger als CHF 40.- für ihr Abonnement zahlten, hat sich dieses Verhältnis in 2023 fast verdoppelt.



Abonnements immer erfolgreicher

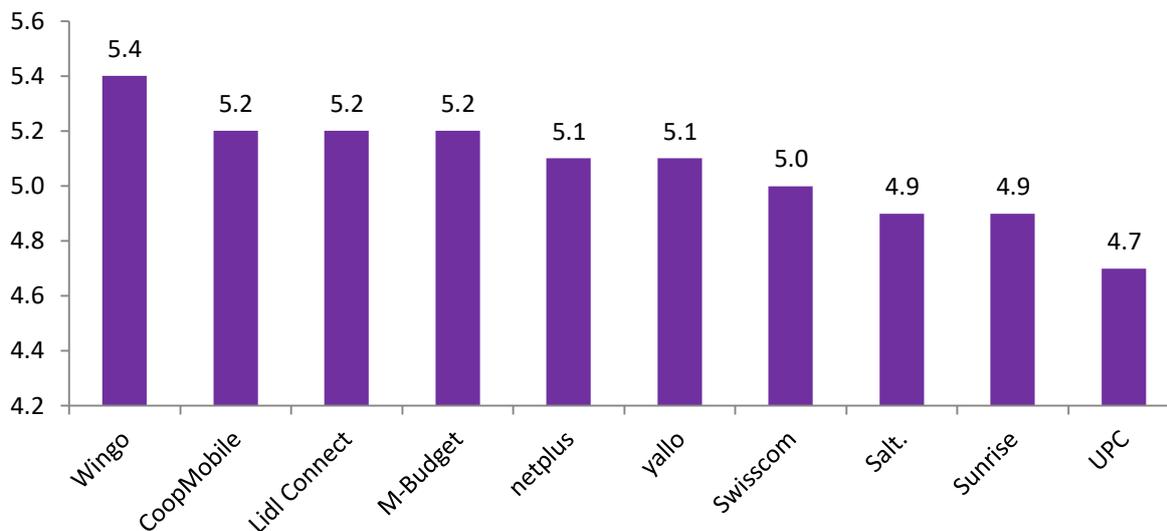
Die Schweizer Bevölkerung wendet sich immer mehr Mobilfunkabonnements zu, anstatt Prepaid zu nutzen. Während 2015 nur 76% der Bevölkerung ein Abonnement besaßen, sind es in 2023 bereits 93%.



Gesamtzufriedenheit und Noten der Anbieter

Wie im letzten Jahr erhielten die Mobilfunkanbieter eine Gesamtnote von 5.1 von 6 mit der Bewertung "gut". Zum dritten Mal in Folge ist Wingo der beliebteste Anbieter in der Schweiz. Er erhielt eine Gesamtnote von 5.4.

CoopMobile, Lidl Connect und M-Budget liegen mit einem Durchschnitt von 5.2 gleichauf auf dem zweiten Platz, während netplus (5.1) und yallo (5.1) den 3. Platz belegen.



Detail pro Kategorie

Anbieter	Globale Zufriedenheit	Anbieter	Leistungen
Wingo	5.4	Wingo	5.4
CoopMobile	5.2	Swisscom	5.3
Lidl Connect	5.2	M-Budget	5.3
M-Budget	5.2	Lidl Connect	5.3
netplus	5.1	CoopMobile	5.2
yallo	5.1	Sunrise	5.0
Swisscom	5.0	yallo	5.0
Salt.	4.9	Salt.	4.9
Sunrise	4.9	netplus	4.9
UPC	4.7	UPC	4.8
Durchschnittsnote	5.1	Durchschnittsnote	5.1

Anbieter	Verwaltung der Abonnements	Anbieter	Prepaid-Verwaltung
Wingo	5.4	M-Budget	4.9
M-Budget	5.3	Sunrise	4.9
Lidl Connect	5.3	Swisscom	4.9
yallo	5.2	Lidl Connect	4.8
CoopMobile	5.1	Salt.	4.8
netplus	5.1	Durchschnittsnote	4.9
Swisscom	5.0		
Salt.	4.9		
Sunrise	4.9		
UPC	4.7		
Durchschnittsnote	5.1		

Anbieter	Kundendienst	Anbieter	Das Preis-Leistungsverhältnis
netplus	5.3	Wingo	5.6
Wingo	5.2	Lidl Connect	5.6
M-Budget	5.2	CoopMobile	5.3
Lidl Connect	5.2	yallo	5.3
CoopMobile	5.1	M-Budget	5.3
Swisscom	5.1	Salt.	5.0
Salt.	4.9	netplus	5.0
Sunrise	4.9	Sunrise	4.9
yallo	4.9	UPC	4.9
UPC	4.5	Swisscom	4.6
Durchschnittsnote	5.0	Durchschnittsnote	5.2

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 22. März 2023