

29.01.2014 - 07:45 Uhr

bonus.ch zum Thema Mobiltelefonie: drei Viertel der Schweizer finden die Tarife im Vergleich zu den Nachbarländern ungerechtfertigt*Lausanne (ots) -*

Eine vom Vergleichsportal bonus.ch bei über 2'800 Personen jährlich durchgeführte Zufriedenheitsumfrage zeigt, genau wie im letzten Jahr, dass die Schweizer treu sind. Über 60% der Befragten sind seit über 5 Jahren beim gleichen Anbieter, obwohl sie mit den praktizierten Tarifen nicht zufrieden sind. Dieses Zufriedenheitsniveau ist erstaunlicherweise bei Kunden mit Prepaid-Abonnements genauso hoch, obwohl letztere die Möglichkeit hätten, jederzeit den Anbieter zu wechseln.

Mehr als vier von fünf Schweizern entscheiden sich für ein Abonnement, das ein Telefon beinhaltet, 59% von ihnen binden sich für eine Mindestvertragszeit von 24 Monaten. Dazu kommt eine jährliche Vertragsverlängerung, deren Kündigungsfrist in Monaten berechnet wird. Kein Wunder also, dass der Konsument an seinen Telefonie-Anbieter gebunden ist.

Über drei Viertel der antwortenden Personen entschieden sich für ein Mobilfunk-Abonnement. Sie zahlen ihrem Anbieter durchschnittlich CHF 75.- im Monat. Was die Prepaid-Abonnements betrifft, so wählten 52% der Nutzer ein monatliches Ladeguthaben von unter CHF 15.-, gefolgt von 31% unter ihnen, die einen Betrag zwischen CHF 15.- und CHF 30.- wählten.

Die Studie zeigt, dass die Schweizer immer anspruchsvoller werden, wenn es um die Qualität der Internetverbindung geht. Das erklärt sich durch die Tatsache, dass Smartphones nach wie vor sehr im Trend sind. Über drei Viertel der Schweizer besitzen eines, davon sind 47% Geräte der letzten Generation. Die Abonnenten wünschen sich auch eine Verbesserung bei der Klarheit der übermittelten Informationen (Tarifanpassungen, neue Abonnement-Arten usw.) und bei den Hotline-Dienstleistungen des Anbieters.

Die Kunden von M-Budget Mobile sind alles in allem am zufriedensten mit ihrem Anbieter, der als einziger die Note 5.0 "gut" erhält. M-Budget erhält auch die beste Note für seine Handy-Dienstleistungen sowie seine Abonnementverwaltung. Mit der Note 4.8 "ziemlich gut" teilen sich Aldi, Lebara, Swisscom und Yallo auf gleichem Niveau die zweite Stufe des Podiums. Aldi Mobile ist die Nr. 1, wenn es um das Preis-Leistungsverhältnis geht (5.3), während die drei "historischen" Anbieter strenger beurteilt werden und sich am Tabellenende wiederfinden.

Für die Mobilfunk-Kunden komplizieren die Vervielfältigung der Angebote und Pauschalabonnements sowie der beträchtliche Druck der Kombi-Angebote (Fix- und Mobiltelefonie, Internet und TV) das Verständnis und den Vergleich der Tarife und Leistungen. Der Mangel an Informationen, die Angst vor einem Wechsel und das hohe Treueniveau fördern einen Wettbewerb im Markt zu Gunsten des Konsumenten nicht.

Zum detaillierten Bericht: http://www.bonus.ch/RDP-20140129_DE.pdf

Direktzugang zu den Noten der Kundenzufriedenheitsumfrage und zum personalisierten Vergleich der Mobiltelefonie:

<http://www.bonus.ch/zrSNK65.aspx>

Kontakt:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direktor
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021 312 55 91
ducret@bonus.ch

