

26.01.2016 – 07:45 Uhr

bonus.ch zum Thema Mobiltelefonie: immer mehr Schweizer finden, dass die Tarife der Anbieter nicht gerechtfertigt sind

Lausanne (ots) -

Die jährlich von bonus.ch bei über 4500 Personen durchgeführte Umfrage zeigt, dass die Schweizer nach wie vor treue Kunden sind. Doch trotz der stabilen Kundentreue finden 77.7% der Befragten, dass die Preise immer noch zu hoch sind, ein Prozentsatz, der klar höher ist, als im Vorjahr (71% in 2015).

Immer noch zu hohe Preise

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.

Die Abonnements mit festgesetzter Laufzeit sind nach wie vor beliebt

Die immer stärkere Verwendung von Smartphones der letzten Generation, Geräte, die immer teurer und smarter sind und in den Abonnements mit minimaler Laufzeit mitinbegriffen 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.

Roaming und Kundendienst werden kritisiert

Was die Nutzung der Mobiltelefonie im Ausland betrifft, so kann man feststellen, dass auch dieses Jahr die Konsumenten im Ausland ihr Handy für weniger als 10% ihres Gesamtkonsums benutzen... oder gar nicht. Grund dafür sind die nach wie vor hohen Roaming-Tarife.

Ausser dem Roaming, das anscheinend ein grosses Problem für die Handy-Nutzung im Ausland ist, ist auch die Hotline des Kundendienstes ein verbesserungswürdiger Punkt. Dies ist jedenfalls die Meinung von 47% der Befragten, welche diesem Service eine Note geben, die niedriger als "gut" ist.

Die Note der globalen Zufriedenheit liegt höher

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.

Bei der globalen Zufriedenheit erhöhte sich dieses Jahr die Note um 0.2 auf 4.9 "eher gut" im Vergleich zu 4.7 im letzten Jahr. Die globale Zufriedenheit der Schweizer ist also im Aufwärtstrend, im Gegensatz zu ihrer Zufriedenheit mit den Preisen. Dieses Jahr liegen ALDI SUISSE mobile und upc cablecom mit der Gesamtnote 5.1 "gut" an erster Stelle, gefolgt von M-Budget Mobile und Lebara auf dem 2. bzw. 3. Platz.

Auch die Kategorie Kundendienst, die Kategorie, die von den Kunden am strengsten benotet wurde, wird dieses Jahr mit der Durchschnittsnote 4.7 "eher gut" vs 4.42 in 2015 ein bisschen besser bewertet. Auch hier teilen sich dieses Jahr ALDI SUISSE mobile und upc cablecom mit der Note 5.0 "gut" den ersten Platz.

Detaillierter Rapport: http://www.bonus.ch/RDP-20160126_DE.pdf

Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:
<http://www.bonus.ch/zrBTKP5.aspx>

Für weitere Informationen:

Direktor
Av. de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100783196> abgerufen werden.