

26.01.2017 - 07:45 Uhr

bonus.ch zum Thema Mobiltelefonie: 70% der Schweizer geben mehr als CHF 40.- pro Monat für ihre Mobilfunkkommunikation aus*Lausanne (ots) -*

Die jährlich von der Online-Vergleichswebseite bonus.ch durchgeführte Zufriedenheitsumfrage offenbart, dass die Schweizer, genau wie im letzten Jahr, treue Kunden sind. Diese bei über 2500 Personen durchgeführte Umfrage wirft allerdings die Frage auf, ob die von den Anbietern praktizierten Preise gerechtfertigt sind. Wie kann man die konstante Treuerate interpretieren, wohlwissend, dass die Konsumenten mit den Preisen nicht zufrieden sind?

Obwohl fast drei Viertel der befragten Personen der Meinung sind, dass die in der Mobiltelefonie praktizierten Preise nicht gerechtfertigt sind, kann man feststellen, dass mehr als zwei von drei Personen seit mehr als fünf Jahren bei ihrem Anbieter sind. Wie kann man dieses Verhalten erklären? Wie in unserer früheren Umfrage ist es die Angst vor der Veränderung und vor einem Papierkrieg sowie die Wahrnehmung eines gewissen Komforts bei den Kombi-Angeboten, was anscheinend die Konsumenten motiviert, bei dem gleichen Anbieter zu bleiben, auch wenn sie bei einem Anbieterwechsel Geld sparen könnten.

70% der Schweizer geben mehr als CHF 40.- pro Monat für ihre Mobilfunkkommunikation aus. Obwohl dieser Prozentsatz mehr als zwei Drittel der Bevölkerung ausmacht, kann man feststellen, dass die Zahl der Konsumenten, die monatlich weniger als CHF 40.- ausgeben im Vergleich zu 2016 gestiegen ist: letztes Jahr waren es 23.8% gegenüber 29.5% heute.

Man kann ebenfalls feststellen, dass mehr Konsumenten als in 2016 ein Abonnement ohne Mindestlaufzeit bevorzugen (27.5% in 2016 gegenüber 31.1% in 2017). Doch trotz der Einführung dieser neuen Abonnements scheinen noch viele befragte Personen an ein Abonnement mit einer Laufzeit von 24 Monaten gebunden zu sein.

Man kann ebenfalls feststellen, dass der Konsum von Internetdaten stark ansteigt und zu höheren Ansprüchen der Abonnenten führt, die nur zu 41.5% der Meinung sind, dass die Qualität der Internetnutzung auf ihrem Handy sehr oder vollkommen zufriedenstellend ist.

Was die Mobilfunknutzung im Ausland betrifft, so offenbart die Umfrage, dass zwei Drittel der Konsumenten ihr Handy im Ausland für weniger als 10% ihrer Gesamtkommunikation nutzen oder es nach wie vor im Ausland gar nicht nutzen. Der Grund dafür sind die immer noch hohen Roaming-Kosten.

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.

Die globale Zufriedenheitsnote dieses Jahres bleibt konstant und entspricht der Note des Vorjahrs. An der Spitze findet man M-Budget Mobile mit der Note 5.1, "gut", gleich dahinter ALDI SUISSE Mobile mit der Note 5.0 "gut" und Sunrise, Swisscom, upc und yallo, die mit der Note 4.9 "zufriedenstellend" bewertet wurden.

Die von den Kunden am strengsten beurteilte Kategorie Kundendienst verzeichnete einen Rückgang der Zufriedenheit und erhielt dieses Jahr die Note 4.5 "zufriedenstellend" gegenüber 4.7 in 2016.

Detaillierter Rapport: http://www.bonus.ch/RDP-20170126_DE.pdf

Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:
<http://www.bonus.ch/zrIM1LN.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
021 312 55 91
[ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100798338> abgerufen werden.