

24.01.2018 – 07:50 Uhr

bonus.ch zum Thema Mobilfunktelefonie: ein interessanteres Angebot oder Unzufriedenheit mit den Leistungen - für über 60% der Schweizer gute Gründe für einen Anbieterwechsel*Lausanne (ots) -*

Die jährlich durch die Vergleichsplattform bonus.ch bei 2'500 Personen durchgeführte Umfrage zeigt, dass die Schweizer, genau wie in den letzten Jahren, treue Kunden sind. Doch ein interessanteres Angebot oder Unzufriedenheit mit dem Anbieter sind für 62.1% unter ihnen Gründe, den Anbieter zu wechseln.

Während also fast zwei Drittel der befragten Personen angeben, dass ein attraktiveres Angebot oder ihre Verärgerung über die Serviceleistungen ihres Anbieters stichhaltige Gründe sind, sie zu einem Wechsel zu bewegen, kann man feststellen, dass über 60% der Personen seit über fünf Jahren beim gleichen Anbieter sind. Wie kann man diese langandauernde Bindung der Kunden mit ihrem Anbieter interpretieren? Wie in unserer letzten Umfrage, beobachtet man, dass es die Angst vor der Veränderung und vor den bürokratischen Umtrieben und die Wahrnehmung eines gewissen Komforts bei den Kombiangeboten sind, die anscheinend die Konsumenten motivieren, beim gleichen Anbieter zu bleiben, trotz der Ersparnisse, die sie bei einem Anbieterwechsel erzielen könnten.

67.2% der Schweizer Konsumenten geben mehr als CHF 40.- pro Monat für ihre mobilen Kommunikationen aus. Dieser Prozentsatz geht stetig zurück (70% in 2017). Ausserdem wächst die Anzahl der Personen, die weniger als CHF 40.- im Monat bezahlen kontinuierlich: 2017 waren es 29.5% gegenüber 32.8% heute.

46.8% der befragten Personen schätzen anscheinend immer noch Abonnements, bei denen sie sich über die Dauer von 24 Monaten verpflichten. Doch bevorzugen, genau wie in den letzten Jahren, immer mehr Konsumenten Abonnements ohne Mindestvertragsdauer (34.1% in 2018 vs 31.1% in 2017).

Ausserdem ist festzustellen, dass der Konsum von Internetdaten ständig wächst und zu einer immer grösseren Anspruchshaltung der Konsumenten führt. Nur 45.1% sind der Meinung, dass die Qualität der Internetnutzung auf ihrem Handy sehr oder völlig befriedigend ist.

Was die Nutzung der Mobiltelefonie im Ausland betrifft, so nutzen 71.8% der Konsumenten, also 10.9% mehr als in 2017, ihr Handy im Ausland nur für weniger als 10% ihres Gesamtkonsums oder nutzen es dort weiterhin überhaupt nicht. Grund dafür sind die nach wie für hohen Roaming-Kosten.

Die Studie behandelte Fragen zu den angebotenen Mobiltelefonie-Leistungen, dem Kundendienst, dem Preis-/Leistungsverhältnis, der Prepaid-Nutzung und der Bearbeitung der Abonnements. Alle Fragen wurden mit Noten von 1 bis 6 bewertet, wobei 6 die beste und 1 die schlechteste Note war.

Mit einem Rückgang um 0.1 im Vergleich zum Vorjahr beträgt die globale Note dieses Jahr 5.0 "gut". Dieses Jahr erreicht Wingo mit der Note 5.2 "gut" den ersten Platz, gefolgt von M-Budget Mobile, CoopMobile und ALDI SUISSE Mobile, welche die Note 5.1 "gut" erhalten. UPC und Sunrise teilen sich mit der Note 5.0 "gut" den dritten Platz.

Der detaillierte Rapport: <http://www.bonus.ch/Pdf/2018/Mobilfunktelefonie.pdf>

Zugang zu den Zufriedenheitsnoten: <http://ots.ch/JHkRS>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021 312 55 91
[ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100811528> abgerufen werden.