

13.03.2019 – 08:10 Uhr

bonus.ch zum Thema Mobilfunktelefonie: trotz ihrer Unzufriedenheit mit den Preisen bleiben die Schweizer und Schweizerinnen ihrem Mobilfunkanbieter treu*Lausanne (ots) -*

Die jedes Jahr von dem Online-Vergleichsportal bonus.ch durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage zeigt, dass die Schweizer und Schweizerinnen ihrem Mobilfunkanbieter treu sind. Diese bei über 2800 Personen durchgeführte Studie wirft die Frage der Preisunzufriedenheit auf, dem Hauptgrund für einen Anbieterwechsel.

Obwohl 60.6% der befragten Personen zugeben, aufgrund von interessanten Angeboten der Konkurrenz oder der Unzufriedenheit mit den Leistungen des Anbieters versucht sind, den Anbieter zu wechseln, bleiben 64.4% der Befragten nach wie vor mehr als 5 Jahre beim gleichen Anbieter. Auf was basiert also diese Langlebigkeit und Treue der Kunden zu ihrem Anbieter? Der Grund ist einfach: die Angst vor Veränderung, bürokratischer Aufwand, Kombiangebote oder Angebote, die ein Smartphone der letzten Generation beinhalten sorgen dafür, dass die Kunden und Kundinnen ihrem Anbieter treu bleiben und nicht von möglichen Ersparnissen Gebrauch machen.

66.7% der Schweizer und Schweizerinnen geben monatlich über CHF 40.- für ihre mobile Kommunikation aus. Obwohl dieser Prozentsatz mehr als zwei Drittel der Bevölkerung entspricht, kann man feststellen, dass die Zahl der Personen, die weniger als CHF 40.- pro Monat bezahlen seit mehreren Jahren stetig wächst: in 2017 waren es 29.5%, in 2018 32.8% und in 2019 33.2%.

45% der befragten Personen, also 1.8% weniger als in 2018, entscheiden sich für Abonnements mit einer Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Doch genau wie in den vergangenen Jahren gibt es immer mehr Personen, die Abonnements ohne Mindestlaufzeit bevorzugen (36.7% in 2019 vs 34.1% in 2018).

Man kann ebenfalls feststellen, dass mehr als 50% mit der Qualität der Internetnutzung auf ihrem Smartphone sehr bis vollkommen zufrieden sind.

Die Nutzung der Smartphones im Ausland ändert sich tendenziell. Nur noch 69.3% nutzen ihr Smartphone für weniger als 10% ihrer Gesamtnutzung im Ausland, also 2.5% weniger als im Vorjahr. Die immer noch kostenintensiven Roaming-Gebühren erklären die so geringe Nutzung der Smartphones im Ausland.

Die Umfrage basierte auf Fragen, welche die Leistungen, den Kundendienst, das Preis-Leistungsverhältnis, die Prepaid-Verwaltung sowie die Abonnementsverwaltung der verschiedenen Anbieter betrafen, die alle auf einer Skala von 1 bis 6 bewertet wurden, wobei 6 die beste und 1 die schlechteste Note war.

Genau wie im Vorjahr ist die globale Zufriedenheitsnote 5.0 ("gut"). M-Budget Mobile, Quickline und WinGo sind mit der Note 5.1 ("gut") die Gewinner, gefolgt von ALDI SUISSE mobile, Sunrise und UPC, welche die Note 5.0 ("gut") erhalten. Mit der Note 4.9 ("ziemlich gut") teilen sich CoopMobile, Swisscom und Yallo den 3. Platz.

Detaillierter Bericht: <https://www.bonus.ch/Pdf/2019/Mobilfunktelefonie.pdf>

Zugang zu den Zufriedenheitsnoten: <http://ots.ch/xd6P0L>

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)

