

24.03.2020 – 07:50 Uhr

bonus.ch zur Mobiltelefonie: der Preiskampf motiviert die Schweizer, insbesondere die jungen Leute, ihrem Telefonanbieter gegenüber weniger treu zu sein



Lausanne (ots) -

Die vom Online-Vergleichsportal bonus.ch jährlich durchgeführte Zufriedenheitsumfrage bei über 2'100 Personen zeigt, dass die Schweizer Bevölkerung noch nie so viele Mobilfunkanbieter gewechselt hat. Der Grund: ein Preiskampf und ein harter Wettbewerb zwischen den Anbietern motivieren die Schweizer und Schweizerinnen, sich anderswo umzusehen und immer niedrigere Preise zu bezahlen.

Mittels eines Angebots von Abonnements oder Prepaid-Karten zu Billigstpreisen führen die Mobilfunkanbieter einen erbitterten Kampf, um die Schweizer Bevölkerung zu gewinnen. Diese attraktiven Angebote lassen niemanden gleichgültig. Für fast die Hälfte der Befragten sind sie der Hauptgrund für einen Anbieterwechsel. Junge Menschen sind am empfänglichsten und bleiben am wenigsten lang bei ihrem Telefonanbieter.

Dieser Preiskampf ermöglicht, dass die Schweizer immer weniger bezahlen, sei es für ein Mobilabonnement oder eine Prepaid-Karte. Während in 2014 nur 22% der Schweizer weniger als 40 Franken für ihr Abonnement ausgaben, ist diese Zahl in 2020 nun auf 34% angestiegen. Im Falle von Prepaid ist der Unterschied noch ausgeprägter. Der Anteil der Personen, die weniger als 15 CHF ausgeben, ist in sieben Jahren um 23% gestiegen.

Als Folge dieser sehr äusserst wettbewerbsfähigen Angebote wechseln die Schweizer immer öfter ihren Telefonanbieter. Seit 2014 ist der Prozentsatz der Kunden, die seit mehr als 5 Jahren beim selben Anbieter sind, noch nie so niedrig gewesen.

Die unter 30-Jährigen sind bei weitem ihrem Mobilfunkanbieter am wenigsten treu. Fast 21% von ihnen sind seit weniger als einem Jahr bei ihrem Anbieter, im Vergleich zu etwa halb so vielen für die anderen Altersgruppen. Nur 41.7% von ihnen sind seit mehr als 5 Jahren bei demselben Anbieter, deutlich weniger als bei anderen Altersgruppen.

Dieser allgemeine Rückgang der Kundentreue ist besonders bei den Mobilfunkabonnements spürbar. Einerseits ist der Prozentsatz der Befragten, die seit mehr als 5 Jahren ein Abonnement haben, von 64.1% in 2019 auf 58.8% in 2020 gesunken. Andererseits ist der Anteil der Schweizer, die weniger als ein Jahr Abonnent sind, um 1.4% gestiegen.

Die unter 30-Jährigen sind mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Anbieters am zufriedensten. In diesem Punkt

geben mehr als 62% von ihnen eine Bewertung von "gut" bis "sehr gut" ab. Dies lässt sich durch die sehr attraktiven Angebote der Telefongesellschaften für junge Leute erklären.

Im Vergleich zu 2019 stieg die globale Zufriedenheit um 0.1 Punkte auf 5.1 ("gut"). Mit einem Durchschnittswert von 5.4 ist netplus der grosse Gewinner unter den Mobilfunkanbietern in 2020. Wingo belegt in dieser Rangliste mit 5.3 den zweiten Platz, während yallo mit 5.2 den dritten Platz belegt.

Auch wenn die Kategorie Kundenservice weiterhin die niedrigste Bewertung erhält, steigt sie dennoch von 4.7 auf 4.9 und wird mit "ziemlich gut" bewertet. Die Qualität der Hotline ist nach wie vor der kritischste Aspekt des Kundendienstes: mehr als ein Drittel der Befragten (36.5%) bewertet sie als schlechter als "gut".

Detaillierter Bericht:

<https://www.bonus.ch/Pdf/2020/Mobilfunktelefonie.pdf>

Zugang zu den Zufriedenheitsnoten:

<https://www.bonus.ch/zrGNGBT.aspx>

Kontakt:

bonus.ch

Patrick Ducret

CEO

Place Chauderon 20B

1003 Lausanne

021 312 55 91

ducret(a)bonus.ch

Medieninhalte



Telekom. Weiterer Text über ots und www.presseportal.ch/de/nr/100008668 / Die Verwendung dieses Bildes ist für redaktionelle Zwecke honorarfrei. Veröffentlichung bitte unter Quellenangabe: "obs/bonus.ch S.A."

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100844905> abgerufen werden.