

14.03.2024 – 07:50 Uhr

## bonus.ch zum Thema Mobiltelefonie: historisch niedrige Preise, Anbieterwechsel in Rekordhöhe und die höchste jemals in der Schweiz erreichte Zufriedenheit in 2024



Lausanne (ots) -

*In 2024 sind die Preise für Mobilfunkabonnements in der Schweiz so günstig wie nie zuvor. Die Zahl der Anbieterwechsel ist historisch hoch: 52% der Bevölkerung haben sich in den letzten 5 Jahren für einen neuen Mobilfunkanbieter entschieden. All dies führt zu einer Rekordzufriedenheit der Kunden mit ihren Mobilfunkanbietern.*

Das Schweizer Online-Vergleichsportal bonus.ch führte seine jährliche Zufriedenheitsumfrage zum Thema Mobiltelefonie durch. Dieses Jahr nahmen mehr als 1900 Personen an dieser Umfrage teil und äusserten ihre Meinung über ihre Mobilfunkanbieter. Die erhaltenen Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

### **Mehr als die Hälfte der Schweizer Bevölkerung hat in den letzten 5 Jahren den Anbieter gewechselt**

Dies ist ein historisches Ereignis auf dem Mobilfunkmarkt: Während der Prozentsatz der Kunden, die seit mehr als 5 Jahren bei dem gleichen Anbieter sind, immer über der symbolischen Marke von 50% lag, wird er in 2024 auf 48% fallen. Dies ist eine grosse Premiere.

Innerhalb von 10 Jahren ist die Treue zu Mobilfunkanbietern drastisch gesunken. In 2015 hatten nur 32% der Menschen in den letzten 5 Jahren den Anbieter gewechselt. Inzwischen sind es 52%.

Der Grund dafür ist ein extrem dynamischer Mobilfunkmarkt mit immer mehr Anbietern, harten Aktionen und ultraattraktiven Promotionsangeboten.

Die Zahl der Neukunden steigt stetig an, so dass 2024 ein Rekordwert erreicht werden wird. Während in 2015 nur 15% der Schweizer Bevölkerung in den letzten zwei Jahren den Anbieter gewechselt hatten, hat sich diese Zahl in den letzten 10 Jahren fast verdoppelt (28%).

### **52% der jungen Leute haben sich in den letzten 2 Jahren für einen neuen Anbieter entschieden**

Insgesamt steigt die Treue mit dem Alter. So haben 51% der "Senioren" denselben Mobilfunkanbieter seit mindestens 5 Jahren beibehalten, während es bei den Jüngeren nur 24% sind.

Umgekehrt sind 52% der unter 30-Jährigen seit 2 Jahren oder weniger bei ihrem Anbieter, während nur 26% der Altersgruppe der über 60-Jährigen bei ihrem Anbieter bleiben.

### **67% der italienischsprachigen Schweizer sind ihrem Anbieter seit 5 oder mehr Jahren treu**

Die italienischsprachigen Schweizer sind mit Abstand die treuesten: 67% von ihnen sind seit mindestens 5 Jahren bei demselben

Anbieter, gegenüber 47% in der Deutschschweiz und 44% in der Westschweiz.

Im Gegensatz dazu hat fast ein Drittel der Westschweizer den Anbieter in den letzten zwei Jahren gewechselt, gegenüber 28% in der Deutschschweiz und 21% in der italienischen Schweiz.

### **Treue zum Anbieter: Die Unterschiede sind enorm**

Die Dauer der Kundenbindung ist bei den einzelnen Mobilfunkanbietern sehr unterschiedlich. So verfügen die etablierten Anbieter wie Swisscom (82% der Kunden sind seit mindestens 5 Jahren dabei), Sunrise (47%), Salt. (43%) oder M-Budget (40%) über die treuesten Kunden.

Dennoch haben sie Schwierigkeiten, ihre Kunden angesichts des harten Wettbewerbs und der niedrigen Preise, die von den neueren Anbietern angeboten werden, zu halten. Dies gilt insbesondere für Swisscom, die im letzten Jahr nur 3% neue Kunden gewinnen konnte. Darüber hinaus sinkt ihr Marktanteil. In 2024 sind nur 30% der Befragten bei Swisscom, während es in 2020 noch 47% waren.

Die Mobilfunkanbieter, die in den letzten Jahren starke Aktionen durchgeführt haben, zeichnen sich durch eine hohe Neukundenrate aus: 62% der Abonnenten von Wingo, 57% von CoopMobile und 47% von yallo sind seit zwei Jahren oder weniger bei ihrem Anbieter.

### **49% der Anbieterwechsel sind auf ein gutes Angebot der Konkurrenz zurückzuführen**

Attraktive Angebote der Konkurrenz sind der Grund für fast die Hälfte der Anbieterwechsel. Der zweithäufigste Grund ist Unzufriedenheit mit den Leistungen (18%).

### **Noch nie haben Mobilfunkkunden so wenig bezahlt**

Innerhalb von 10 Jahren sind die Preise für Mobilfunkabonnements in der Schweiz drastisch gesunken. Dies ist auf den Eintritt neuer Telekommunikationsanbieter in den Markt und auf die vielen ultraattraktiven Promotionsangebote zurückzuführen.

Während in 2015 nur 23% der Kunden weniger als CHF 40 für ihr Abonnement zahlten, hat sich dieses Verhältnis bis 2024 auf 46% verdoppelt.

### **Preis-Leistungs-Verhältnis: 89% der Kunden sind zufrieden**

Vor 10 Jahren zeigte die Umfrage von bonus.ch, dass 71% der Menschen in der Schweiz mit den Preisen ihres Mobilfunkanbieters unzufrieden waren. Seitdem hat sich der Trend völlig umgekehrt. In 2024 waren nur noch 11% der Bevölkerung mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis unzufrieden.

### **Gesamtzufriedenheit und Noten 2024 der Anbieter**

Noch nie waren die Kunden in der Schweiz mit ihren Mobilfunkanbietern so zufrieden wie jetzt. In 2024 erhielten die Mobilfunkanbieter die Rekordnote von 5.2 von 6 Punkten, "gut". Das sind 0.1 Punkte mehr als im letzten Jahr.

Im vierten Jahr in Folge ist Wingo der beliebteste Anbieter in der Schweiz. Er erhielt eine Gesamtnote von 5.4. In 2024 steht er jedoch nicht allein an der Spitze der Rangliste, da GoMo ebenfalls die höchste Stufe des Podiums erklommen hat (5.4).

Mit einem guten Durchschnitt von 5.3 teilen sich CoopMobile, M-Budget und Quickline den zweiten Platz in der Gesamtwertung 2024.

Schliesslich vervollständigen nicht weniger als 5 Mobilfunkanbieter das Podium, die mit einer Gesamtnote von 5.1 gleichauf liegen. Es handelt sich um netplus, Swisscom, TalkTalk, UPC und yallo.

Detaillierter Bericht:

<https://www.bonus.ch/Pdf/2024/Mobilfunktelefonie.pdf>

Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:

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

Direktzugang zum Vergleich:

<https://www.bonus.ch/zr535F3.aspx>

Pressekontakt:

bonus.ch  
Patrick Ducret  
CEO  
Place Chauderon 20B  
1003 Lausanne  
021 312 55 91  
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 14. März 2024

#### Medieninhalte



*Mobiltelefonie / Weiterer Text über ots und [www.presseportal.ch/de/nr/100008668](http://www.presseportal.ch/de/nr/100008668) / Die Verwendung dieses Bildes für redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-Hinweis.*

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100916959> abgerufen werden.