

27.08.2024 – 07:28 Uhr

Telko-Studie: Über die Hälfte der Verbraucher findet Verträge zu teuer - jeder Fünfte überlegt, den Anbieter wechseln



München (ots) -

Ob Mobilfunk, TV oder Internet: Laut der Simon-Kucher Telko-Studie finden 56 Prozent der Verbraucher in Deutschland, Österreich und der Schweiz das Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Telekommunikationsverträge als unausgewogen. Jeder Fünfte Kunde überlegt sogar den Anbieter zu wechseln. Das könnte auch an hohen Opportunitätskosten beim Mobilfunk liegen. So zahlen Kunden derzeit durchschnittlich 15 Prozent mehr als bei Neuabschlüssen. Wer Kunden abwerben will, sollte neben klaren Marken-Differenzierern und innovativen Portfolio-Ansätzen, wie Device-as-a-Service-Angeboten, vor allem auf Netflix und Spotify als Add-Ons setzen.

- Preiswahrnehmung verschlechtert sich: 56 % finden Telekommunikationsdienste zu teuer
- Vor allem wegen hoher Preise: Jeder fünfte Mobilfunk- und Breitband-Kunde plant Anbieterwechsel
- Downselling-Risiko im Mobilfunk: Kunden zahlen im Schnitt 15 % mehr als bei einem Neuabschluss
- "Unlimited Tarife" nehmen zu: 55 % haben bereits einen Vertrag mit unbegrenztem mobilen Datenvolumen

- Mobilfunk- und Internet-Verträge: Netflix und Spotify steigern das Kaufinteresse erheblich
- Im Schnitt zahlen Kunden eine 26 Euro Prämie für einen Mobilfunk-Vertrag mit Smartphone

Zu teuer, für das was man bekommt - so lautet das Urteil der Verbraucher gemäß der Simon-Kucher Telko-Studie über Mobilfunk-, TV- und Internetverträge. Fanden bereits im Vorjahr 47 Prozent den Preis zu hoch, ist inzwischen weit über die Hälfte der Telko-Kunden (56 Prozent) mit dem Preis-Leistungsverhältnis unzufrieden.

"Inflationsbedingte Preisanpassungen und ein schwieriges Markt-Umfeld haben die Kundenwahrnehmung verschlechtert", sagt Kajetan Zwirgmaier, Partner und Global Telco Group Lead bei Simon-Kucher. So erwäge schon jeder fünfte Telko-Kunde (21 Prozent) einen Anbieterwechsel.

Alt-Verträge 15 Prozent teurer als Neuverträge

Lohnen könnte sich ein Wechsel zur Konkurrenz für "Preisoptimierer": Gemäß der Telko-Studie sind laufende Mobilfunk-Verträge im Schnitt aktuell 15 Prozent teurer als bei Neuabschlüssen. "Wir sehen aber nach wie vor die Wichtigkeit für Kunden eines stabilen, performanten Netzes, starker Marken und attraktiver Zusatzservices, die Kunden in ihrer Kaufentscheidung berücksichtigen", so Zwirgmaier. "Markt-Eintritte neuer Diskont-Anbieter haben die Preis-Leistungs-Wahrnehmung zusätzlich verschlechtert. Telko-Unternehmen müssen dringend die richtigen Hebel in ihrem Portfolio identifizieren, um den Wert ihrer Services wieder in ein besseres Verhältnis zum Preis zu setzen."

Netflix, Spotify & Co. steigern das Kaufinteresse

"Um den Customer Lifetime Value zu steigern und die Kundenbindung sicherzustellen, gelte es die Kernfaktoren - Zufriedenheit, Loyalitätsmerkmale und ARPU Niveaus - besser zu verstehen und gezielt zu verbessern - zum Beispiel durch ein innovatives Portfolioangebot", betont Zwirgmaier. Das könnten zum Beispiel Leasingmodelle für Smartphones ("Device-as-a-Service") sein, die ein Upselling-Potenzial von bis zu 12 Prozent gegenüber konventionellen Smartphone-Tarifen bieten. Besonders Punkten kann man laut der Simon-Kucher Telko-Studie aber auch mit Streaming-Add-Ons. So würden 58 Prozent wahrscheinlich einen Mobilfunk/Breitband-Vertrag abschließen, wenn Netflix inkludiert ist. Bei Spotify sind es ebenfalls bis zu 56 Prozent. Aber auch Angebote mit Amazon Prime, Playstation Network & Co. punkten.

Über die Hälfte nutzt "Unlimited-Tarife"

Ein weiterer Trend: "Unlimited Tarife". Bereits jetzt nutzen 55 Prozent Verträge für unbegrenztes Daten-Volumen. Vergangenes Jahr waren es erst 46 Prozent. "Telko-Kunden nutzen vermehrt Anwendungen mit hohem Datenverbrauch. Das treibt den Übergang von volumen- zu geschwindigkeitsbasierten Mobil-funktarifen an", weiß Alexander Zimm, Senior Director bei Simon-Kucher. "Anbieter können es sich nicht leisten, keine attraktiven Unlimited-Pakete anzubieten. Wer diese Tarife nicht hat, sollte rasch nachrüsten."

Bis zu 12 Prozent Prämien mit Device-as-a-Service

Nach wie vor ist aber auch Upselling ein Thema, dass die Branche bewegt. Aktuell kann dies vor allem über Device-as-a-Service gelingen. So stellt die Simon-Kucher Telko-Studie fest, dass Kunden im DACH-Raum aktuell im Schnitt eine 26 Euro Prämie für einen Mobilfunk-Vertrag mit Smartphone zahlen. Grundsätzlich läge die Zahlungsbereitschaft zwischen 15 und 29 Euro. "Bei 29 Euro maximaler Zahlungsbereitschaft für Device-as-a-Service vs. einer 26 Euro Prämie für Mobilfunkvertrag mit Smartphone, ergibt sich ein Upselling-Potential von bis zu 12 Prozent", rechnet Zimm. "Eine Chance, die Telko-Anbieter unbedingt nutzen müssen."

***Über die Studie:** Die repräsentative Simon-Kucher Telko-Studie 2024 wurde im Mai 2024 von Simon-Kucher in Zusammenarbeit mit dem unabhängigen Marktforschungsinstitut WALR durchgeführt. 1.203 Konsumenten im DACH-Raum (Deutschland, Österreich, Schweiz), insgesamt 8.848 befragte auf globaler Ebene wurden zu Preis-Leistungs-Wahrnehmung, Kaufanreizen, Ausgaben und Kündigungsabsichten befragt.

Weitere bzw. vertiefende Studienergebnisse (nur für Presse/Medien/Partnerunternehmen) auf Anfrage. Die Studie-Ergebnisse aus dem Vorjahr ([Teil 1](#), [Teil 2](#) und [Teil 3](#)) stehen bereits zum Download bereit.

Über Simon-Kucher

Simon-Kucher ist eine globale Unternehmensberatung mit über 2.000 Mitarbeitenden in 30 Ländern. Unser Fokus: "Unlocking Better Growth". Wir helfen unseren Kunden, "besser" zu wachsen, indem wir jeden Aspekt ihrer Unternehmensstrategie optimieren, von Produkten und Preisen bis hin zu Innovation, Digitalisierung, Marketing und Vertrieb. Mit rund 40 Jahren Erfahrung in Monetarisierung und Pricing gelten wir als weltweit führend in den Bereichen Preisberatung und Unternehmenswachstum

simon-kucher.com

Pressekontakt:

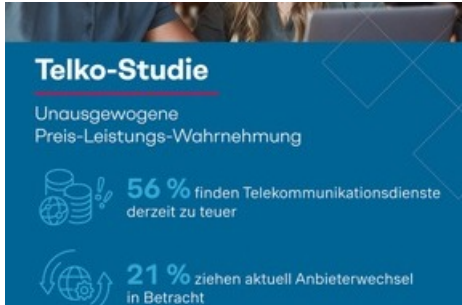
Für Rückfragen und detaillierte Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Linda Katharina Klein (Communications & Marketing Manager)

Tel: +49 173 5381929

E-Mail: linda.klein@simon-kucher.com

Medieninhalte



Simon-Kucher Telko-Studie: Unausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis / Weiterer Text über ots und www.presseportal.de/nr/78805 / 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/100019081/100922347> abgerufen werden.