

29.04.2025 – 07:50 Uhr

bonus.ch über Mobiltelefonie: steigende Treue, 78% der Schweizer Bevölkerung ist seit mindestens 2 Jahren beim selben Anbieter



Lausanne (ots) -

Der Preiskrieg, den sich die Mobilfunkbetreiber seit mehreren Jahren liefern, scheint allmählich eine Schwelle zu erreichen, an der die Rentabilität unter Druck gerät. Dies hat zur Folge, dass die Zahl der Anbieterwechsel abnimmt. In 2025 haben 22% der Schweizer Bevölkerung in den letzten zwei Jahren den Anbieter gewechselt, gegenüber 28% in 2024.

Das Schweizer Online-Vergleichsportal bonus.ch führte seine jährliche Zufriedenheitsumfrage zum Thema Mobiltelefonie durch. Dieses Jahr nahmen mehr als 3500 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.

Die Treue nimmt wieder zu

Zum ersten Mal seit 2021 steigt der Anteil der Kund:innen, die seit mehr als 5 Jahren bei demselben Anbieter sind. In 2025 wird er 55% erreichen, verglichen mit 48% im letzten Jahr (ein historischer Tiefststand). Das Niveau der Kundentreue ist jedoch immer noch weit von dem vor 10 Jahren entfernt, als 68% der Kund:innen seit mehr als 5 Jahren bei demselben Mobilfunkanbieter waren.

Der Anteil der Neukund:innen ist deutlich gesunken

Gleichzeitig nimmt die Rate der Neukund:innen deutlich ab. Während 2024 ein Rekordjahr war, in dem 28% der Kund:innen in den beiden vorangegangenen Jahren den Anbieter gewechselt hatten, sieht es 2025 anders aus. Dieser Prozentsatz fällt auf 22% und nähert sich den Zahlen zwischen 2017 und 2022 (zwischen 19% und 21%). Er ist jedoch immer noch weit von der Quote von 2015 entfernt, als nur 15% der Schweizer Bevölkerung in den letzten zwei Jahren den Mobilfunkanbieter gewechselt hatten.

Haben Preisoffensiven ihre Grenzen erreicht?

Seit 2014 herrscht auf dem Schweizer Mobilfunkmarkt ein intensiver Preiskampf. Das Aufkommen neuer Akteure und die Verbreitung von Preisoffensiven haben zu einem starken Rückgang der Abonnementpreise geführt. Werbeaktionen wie der Black Friday verschärfen den Preiskampf noch weiter.

Jetzt ist es möglich, ein Abonnement mit unbegrenzten Internetdaten und Anrufen in der Schweiz und sogar Daten im Ausland für nur etwa 20 Franken oder sogar weniger zu erhalten.

Diese Strategie hat neue Kund:innen angezogen und den Wettbewerb stimuliert, erreicht aber allmählich eine Schwelle, an der die Rentabilität der Betreiber unter Druck gerät. Einige der jüngsten Preiserhöhungen, wie die von Salt. für 2025 angekündigte, zeigen, dass es immer schwieriger wird, die Betriebskosten (Energie, Infrastruktur, Mieten) allein durch aggressive Werbeangebote zu absorbieren.

Auch wenn Werbeaktionen nach wie vor ein starkes Marketinginstrument sind, so scheinen sie doch an ihre finanziellen Grenzen zu stossen und ihre Wirksamkeit scheint begrenzt zu sein, was sich in der geringeren Wechselrate widerspiegelt.

Selbst junge Leute wechseln seltener den Mobilfunkanbieter

Historisch gesehen sind es die jungen Leute, die am häufigsten den Mobilfunkanbieter wechseln. Zum Beispiel waren in 2024 52% der unter 30-Jährigen seit 2 Jahren oder weniger bei ihrem Anbieter. Dieser Prozentsatz beträgt im Jahr 2025 nur noch 36%. Im Vergleich dazu sind es in der Altersgruppe 60 Jahre und älter nur 21%.

Im Allgemeinen steigt die Treue mit dem Alter. So bleiben 56% der Senioren seit mindestens fünf Jahren bei demselben Mobilfunkanbieter, während es bei den Jüngeren nur 24% sind.

62% der italienischsprachigen Schweizer:innen behalten denselben Betreiber seit mehr als fünf Jahren bei

Die italienischsprachigen Schweizer:innen sind am treuesten: 62% von ihnen (67% im letzten Jahr) sind seit 5 Jahren oder länger bei demselben Anbieter. In den anderen Sprachregionen beträgt dieser Anteil 56% (gegenüber 44% in 2024) in der Westschweiz und 53% (gegenüber 47% in 2024) in der Deutschschweiz.

Im Gegensatz dazu hat ein Viertel der Deutschschweizer:innen in den letzten zwei Jahren den Anbieter gewechselt, gegenüber 20% in der Westschweiz und 18% in der italienischen Schweiz.

Die Treue variiert stark je nach Betreiber

Die Dauer der Kundenbindung variiert stark zwischen den Mobilfunkanbietern. Die etablierten Anbieter wie Swisscom (85% der Kund:innen sind seit mehr als fünf Jahren dabei), Sunrise (56%), Salt. (48%) und M-Budget (45%) haben die treuesten Kund:innen.

Dennoch haben sie Schwierigkeiten, ihre Kund:innen angesichts der starken Konkurrenz und der aggressiven Preise, die von den neueren Anbietern offeriert werden, zu halten. Dies gilt insbesondere für Swisscom, die in den letzten zwei Jahren nur 7% neue Kund:innen hinzugewonnen hat. In 2025 geben 30% der Befragten an, bei Swisscom zu sein, gegenüber 47% in 2020.

Die Mobilfunkbetreiber, die in den letzten Jahren Aktionen durchgeführt haben, zeichnen sich durch eine hohe Neukundenakquisitionsrates aus, auch wenn diese im Vergleich zu 2024 deutlich zurückgegangen ist. So haben 47% der Wingo-Abonent:innen (gegenüber 62% im letzten Jahr), 47% der CoopMobile-Abonent:innen (57% in 2024) und 39% der yallo-Abonent:innen (47% in 2024) ihr Angebot in den letzten zwei Jahren abgeschlossen.

Dieser drastische Rückgang an Neukunden deutet einmal mehr darauf hin, dass diese extrem preisattraktiven Angebote eine gewisse Grenze erreicht haben.

Mehr als die Hälfte der Betreiberwechsel sind auf ein attraktives Angebot der Konkurrenz zurückzuführen

Attraktive Angebote der Konkurrenz sind für 51% der Grund, den Mobilfunkanbieter zu wechseln. In der Westschweiz und der italienischen Schweiz steigt dieser Anteil sogar auf 56%, während die Deutschschweizer:innen am wenigsten empfänglich dafür sind (43%). Der zweithäufigste Grund ist Unzufriedenheit mit den Leistungen (18%).

Fast die Hälfte der Kund:innen zahlt weniger als CHF 40.- pro Monat für ihr Abonnement

In 2015 zahlten nur 23% der Kund:innen weniger als CHF 40.- für ihr Abonnement, während dieser Anteil in 2025 auf 47% ansteigt. In der Deutschschweiz beträgt dieser Prozentsatz sogar 50%, während er in der Westschweiz bei 47% und in der italienischen Schweiz bei 42% liegt.

Preis-Leistungs-Verhältnis: 87% der Kund:innen sind zufrieden

In 2015 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 2025 sind nur noch 11%

der Bevölkerung mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis unzufrieden.

Gesamtzufriedenheit und Noten der Anbieter 2025

In 2025 halten die Mobilfunkanbieter das Rekordniveau der Zufriedenheit, das sie im letzten Jahr mit einer Gesamtnote von 5.2 von 6 Punkten, "gut", erreicht haben.

Im fünften Jahr in Folge bleibt Wingo der beliebteste Anbieter in der Schweiz. Wie schon 2024 ist Wingo nicht der einzige Anbieter, der die Rangliste anführt, da GoMo auch in der Rangliste 2025 den ersten Platz belegt. Beide Anbieter erhielten eine Gesamtnote von 5.4.

Mit einer guten Durchschnittsnote von 5.3 belegen Lidl Connect und netplus gemeinsam den zweiten Platz in der Gesamtwertung.

Den dritten Platz teilen sich nicht weniger als vier Mobilfunkanbieter mit einer Gesamtnote von 5.2: CoopMobile, Lebara Mobile, Quickline und TalkTalk.

Detaillierter Bericht:

<https://www.bonus.ch/Pdf/2025/Mobilfunktelefonie.pdf>

Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:

<https://www.bonus.ch/zr9XRXW.aspx>

Direktzugang zum Telekom-Vergleich:

<https://www.bonus.ch/zr57JQB.aspx>

Für weitere Informationen:

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

Medieninhalte



Mobiltelefonie / Weiterer Text über ots und 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/100008668/100930898> abgerufen werden.