

31.03.2026 - 07:50 Uhr

## bonus.ch: Der Preiswettbewerb lässt nach, und junge Menschen bleiben ihrem Mobilfunkanbieter treuer, denn der Anteil der Anbieter-Wechsler sank innerhalb von zwei Jahren von 52% auf 30%



Lausanne (ots) -

Nach Rekordwechselquoten in 2023 und 2024 stabilisiert sich der Schweizer Mobilfunkmarkt seit 2025, ein Zeichen dafür, dass der Preiswettbewerb an seine Grenzen stösst. Selbst die unter 30-Jährigen, die historisch gesehen am wechselfreudigsten sind, blieben treuer: Nur 30% haben in den letzten zwei Jahren den Anbieter gewechselt, gegenüber 52% 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.

### Kundentreue: Stabilisierung in 2026 nach einem historischen Tiefstand in 2024

In 2026 liegt der Anteil der Kunden, die seit mehr als fünf Jahren beim gleichen Anbieter sind, bei 54%, ein Wert, der zwar über dem historischen Tiefstand von 48% in 2024 liegt, aber noch weit vom Höchststand von 68% entfernt ist, der 2015 und 2016 verzeichnet wurde. Nach mehreren Jahren des Rückgangs bestätigt dieses Ergebnis eine Stabilisierung der Kundentreue, auch wenn das Niveau weiterhin unter den historischen Werten bleibt.

### Neue Kunden: von 28% in 2024 auf 23% in 2026

Nach den Rekordwerten in 2023 und 2024, als 28% der Kunden in den beiden vorangegangenen Jahren den Mobilfunkanbieter gewechselt hatten, kehrt der Markt 2026 mit einer Quote von 23% zu einem gemässigeren Tempo zurück. Dieses Niveau nähert sich den Werten aus den Jahren 2017 bis 2022 (zwischen 19% und 21%), bleibt jedoch über dem besonders niedrigen Wert von 2015, als nur 15% der Schweizer Bevölkerung in den beiden vorangegangenen Jahren den Mobilfunkanbieter gewechselt hatten.

### Stösst der Preiswettbewerb auf dem Schweizer Mobilfunkmarkt an seine Grenzen?

Seit etwa zehn Jahren herrscht auf dem Schweizer Mobilfunkmarkt ein beispielloser Preiswettbewerb. Der Eintritt

neuer Anbieter und aggressive Promotionen haben die Tarife sinken lassen, sodass heute Abonnements mit unbegrenztem Internetdatenvolumen und unbegrenzten Anrufen in der Schweiz und sogar im Ausland für nur etwa zwanzig Franken oder sogar weniger erhältlich sind.

Wenn diese Sonderangebote auch zahlreiche Kunden angezogen und den Wettbewerb belebt haben, setzen sie nun die Rentabilität der Anbieter unter Druck. Die jüngsten Preiserhöhungen, wie sie beispielsweise von Salt, Swisscom oder Sunrise angekündigt wurden, zeigen, dass es immer schwieriger wird, die Betriebskosten (Energie, Infrastruktur, Mieten) allein durch aggressive Promotionen auszugleichen.

So sind Promotionen zwar nach wie vor ein wirkungsvolles Marketinginstrument, scheinen jedoch an gewisse finanzielle Grenzen gestossen zu sein, und ihre Wirksamkeit erscheint mittlerweile eingeschränkt, wie die tiefere Wechselquote zwischen 2025 und 2026 belegt.

### **Aktueller Anbieterwechsel bei jungen Menschen: von 52% in 2024 auf 30% in 2026**

Historisch gesehen wechseln vor allem die unter 30-Jährigen am häufigsten den Mobilfunkanbieter. In 2024 beispielsweise waren mehr als die Hälfte von ihnen (52%) seit zwei Jahren oder weniger bei ihrem Anbieter. Diese Quote ist jedoch stark gesunken und lag 2025 bei 36% und 2026 bei 30%. Im Vergleich dazu beträgt er bei den 60- und über 60-Jährigen nur 23%.

Im Allgemeinen steigt die Kundentreue mit zunehmendem Alter: 55% der Senioren sind seit mindestens fünf Jahren beim selben Mobilfunkanbieter, gegenüber nur 38% bei den Jüngeren.

### **59% der italienischen Schweizer sind seit mehr als fünf Jahren beim selben Anbieter**

Die italienische Schweiz zeichnet sich durch die höchste Kundentreue bei Mobilfunkanbietern aus. Fast sechs von zehn Kunden (59%) verbleiben dort seit mehr als fünf Jahren beim gleichen Anbieter. In der Westschweiz liegt dieser Anteil bei 56% und in der Deutschschweiz bei 49%.

Umgekehrt sind die Kunden aus der Deutschschweiz am ehesten bereit, den Anbieter zu wechseln: 27% haben dies in den letzten zwei Jahren getan, gegenüber 21% in der Westschweiz und 24% in der italienischen Schweiz.

### **54% Neukunden bei yallo, gegenüber nur 7% bei Swisscom**

Die Dauer der Verbleibs variiert je nach Mobilfunkanbieter stark. Die etablierten Anbieter verfügen über die treuesten Kunden: 87% der Swisscom-Kunden haben seit mehr als fünf Jahren ein Abonnement, gegenüber 57% bei Sunrise, 47% bei M-Budget und 45% bei Salt.

Trotz dieser Treue nimmt der Wettbewerbsdruck zu. Die aggressiven Angebote neuerer Anbieter erschweren es den etablierten Akteuren, neue Kunden zu gewinnen. Dies zeigt sich besonders deutlich bei Swisscom: Nur 7% ihrer Kunden haben in den letzten zwei Jahren zu diesem Anbieter gewechselt. Auch ihr Marktanteil bei den 2026 befragten Personen geht zurück, von 47% in 2020 auf 29% in 2026.

Umgekehrt verzeichnen Anbieter, die verstärkt mit aggressiven Angeboten geworben haben, eine starke Neukundendynamik. Mehr als die Hälfte der Kunden von yallo (54%) und CoopMobile (51%) haben ihr Abonnement in den letzten zwei Jahren abgeschlossen, genau wie fast jeder zweite Kunde bei Wingo (49%).

### **51% der Anbieterwechsel erfolgen aufgrund besserer Angebote**

In der Schweiz ist mehr als jeder zweite Wechsel des Mobilfunkanbieters auf ein Angebot zurückzuführen, das bei der Konkurrenz als attraktiver wahrgenommen wird. Insgesamt nennen 51% der Kunden, die den Anbieter gewechselt haben, diesen Faktor. Diese Sensibilität für Promotionen ist in der italienischen Schweiz (59%) und in der Westschweiz (54%) noch ausgeprägter, während die Deutschschweizer weniger empfänglich dafür sind (43%). Der zweithäufigste Grund bleibt die Unzufriedenheit mit den Leistungen des aktuellen Anbieters (17%).

### **49% der Kunden zahlen weniger als CHF 40.- für ihr Abonnement, gegenüber 23% in 2015**

In 2015 zahlten weniger als ein Viertel der Mobilfunkkunden (23%) weniger als CHF 40.- pro Monat für ihr Abonnement, während dieser Anteil in 2026 bei fast der Hälfte der Nutzer (49%) liegt. In der Deutschschweiz steigt dieser Anteil sogar auf 54%, gegenüber 47% in der Westschweiz und 42% in der italienischen Schweiz.

### **Preis-Leistungs-Verhältnis: von 71% Unzufriedenheit in 2015 auf 11% in 2026**

In 2015 beurteilten 71% der Schweizer Kunden die Tarife ihres Mobilfunkanbieters als unbefriedigend. Seitdem hat sich die Situation grundlegend geändert: In 2026 äussern nur noch 11% der Nutzer Unzufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihres Mobilfunkabonnements.

## Gesamtzufriedenheit und Noten der Anbieter 2026

In 2026 halten die Mobilfunkanbieter das seit 2024 erreichte Rekordniveau bei der Kundenzufriedenheit mit einer Gesamtnote von 5.2 von 6 Punkten und der Bewertung "gut".

In diesem Jahr sticht ein neuer Leader an der Spitze der Rangliste der am besten bewerteten Anbieter hervor. spusu, der 2024 mit äusserst wettbewerbsfähigen Angeboten in der Schweiz auf den Markt kam, erobert 2026 tatsächlich den ersten Platz. Er erhält die Gesamtnote 5.6, Bewertung "sehr gut".

Lidl Connect, der im letzten Jahr bereits den zweiten Platz belegte, bestätigt seine guten Bewertungen und seinen zweiten Platz mit einer Durchschnittsnote von 5.4, Bewertung "gut" (+0.1 gegenüber 2025).

Schliesslich vervollständigen nicht weniger als fünf Mobilfunkanbieter mit einer Gesamtnote von 5.3 das Podium: CoopMobile, Lebara Mobile, netplus, Quickline und Wingo.

Detaillierter Bericht:

<https://www.bonus.ch/Pdf/2026/Mobilfunktelefonie.pdf>

Direktzugang zu den Noten der Mobilfunkanbieter bei der Zufriedenheitsumfrage:

<https://www.bonus.ch/zrJ5UBE.aspx>

Direktzugang zum Telekom-Vergleich:

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

Pressekontakt:

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

Lausanne, den 31. März 2026

## 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/100008668/100939264> abgerufen werden.